



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los
padres de familia de la Institución Educativa Industrial
A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Administración de la Educación

AUTORES:

Br. García Cahuaza, Rosario

Br. Gutiérrez Baltazar, Janni Rocío

ASESORA:

Dra. Aspiros Bermúdez Jannet

PROGRAMA:

Administración de la Educación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2018

Dedicatoria

A mis padres Arturo y Margarita, por su perseverancia, y dedicación. Su confianza depositada en mi es el motor para lograr mis anhelos profesionales.

Janni Gutiérrez

Dedicatoria

A mis padres Rosario y Asunción, por ser los mentores para continuar el éxito profesional.

A mis hijas Alisson Alize y Dayanne Sharon por ser mis fortalezas en mi vida cotidiana.

Rosario García

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña Peralta, porque permitió que fuese posible el Programa de Maestría en la ciudad de Pucallpa, sobre todo por apostar por Ucayali en los estudios de Posgrado, el cual mejora la calidad de cada profesional en su especialidad

A la Mg. Sonia Greenwich, Coordinadora de la EPG de la UCV sede Pucallpa, por impartirnos su apoyo permanente, que demuestra la iniciativa para alcanzar las metas deseadas en el campo formativo de nuestra carrera.

A la Dra. Aspiros Bermúdez Jannet, quién nos inculco y guió para el desarrollo de nuestro proyecto de investigación impartiendo sus conocimientos metodológicos el cual nos llevó a fortalecer nuestras capacidades cognitivas con eficiencia y eficacia que siempre se caracteriza.

Al Dr. Díaz Apac Marco Antonio, por su dedicación y paciencia en nuestro trabajo de investigación, quien gracias a su asesoría logramos realizar el análisis de nuestros resultados.

Al Dr. Montalvo Taboada Guillermo Martín por su acompañamiento en la revisión de nuestro trabajo, gracias a sus orientaciones logramos afinar nuestra investigación y hacerla más acertada.

A la Directora Lidia López Navarro docentes, estudiantes Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra” del distrito de Yarinacocha, Departamento de Ucayali y a todas las personas que nos brindaron su confianza y la oportunidad de enfatizar el desarrollo de nuestra investigación amparadas en las normas de la universidad.

Rosario García y Janni Gutierrez

Declaración jurada

Yo, JANNI ROCÍO GUTIERREZ BALTAZAR, estudiante del Programa de Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45636447, con la tesis titulada “Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Rosario García Cahuaza.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto del 2018



Br. Janni Rocio Gutierrez Baltazar
DNI: 45636447

Declaración jurada

Yo, ROSARIO GARCIA CAHUAZA, estudiante del Programa de Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41061714, con la tesis titulada “Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1.) La tesis es de mi autoría compartida con Janni Rocío Gutierrez Baltazar.
- 2.) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto del 2018

Br. Rosario García Cahuaza

DNI N° 41061714

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.”. Con la finalidad de Establecer la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en educación. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autoras

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad	vi
Presentación	viii
Índice de contenidos	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Resumen.....	xiv
Abstrac.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Calidad del servicio educativo	22
1.3.1.1. El modelo SERVQUAL.....	23
1.3.1.2. Las Normas ISO.....	27
1.3.2. Satisfacción de los padres de familia	28
1.3.2.1. Definición de Satisfacción	28
1.3.2.2. Modelo de Satisfacción Kano	29
1.3.2.3. Modelo de Frederick Herzberg	31
1.3.2.4. Modelo de las expectativas de Vroom.....	35
1.4. Formulación del problema	37

1.4.1. Problema general	37
1.4.2. Problemas específicos	37
1.5. Justificación del estudio.....	38
1.6. Hipótesis	39
1.6.1. Hipótesis general.....	39
1.6.2.- Hipótesis específicas.....	39
1.7. Objetivos	40
1.7.1. Objetivo general	40
1.7.2. Objetivos específicos	40
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de la investigación	41
2.2. Variables, operacionalización	42
2.3. Población y muestra	43
2.3.1. Población	43
2.3.2. Muestra	43
2.3.3. Muestreo	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	44
2.4.1. Técnicas	44
2.4.2. Instrumento	45
2.4.3. Validez y Confiabilidad	45
2.5. Método de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	
3.1. Descripción de los resultados.....	48
3.1.1. Distribución de frecuencia de la variable 1:” Calidad del servicio” ...	48
3.1.1.1. Proceso de datos de la dimensión elementos tangibles.....	49

3.1.1.2. Proceso de datos de la dimensión fiabilidad	50
3.1.1.3. Proceso de datos de la dimensión capacidad de respuesta.....	51
3.1.1.4. Proceso de datos de la dimensión seguridad.....	52
3.1.1.5. Proceso de datos de la dimensión empatía.....	53
3.1.2. Distribución de datos de la variable 2 “Satisfacción”	54
3.1.2.1. Proceso de datos de la variable satisfacción: Dimensión de factores básicos o el debe ser.....	55
3.1.2.2. Proceso de datos de la variable satisfacción: Dimensión de desempeño o unidimensionales... ..	56
3.1.2.3. Proceso de datos de la variable satisfacción: Dimensión de deleite o calidad atractiva.....	57
3.2. Prueba de hipótesis.....	58
3.2.1.- Prueba de Hipótesis General	58
3.2.2.- Prueba de la hipótesis específica 1	60
3.2.3.- Prueba de la hipótesis específica 2	62
3.2.4.- Prueba de la hipótesis específica 3	64
3.2.5.- Prueba de la hipótesis específica 4	66
3.2.6.- Prueba de la hipótesis específica 5.....	68
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS	75
ANEXOS:	
1.. Instrumentos	
2. Matriz de consistencia	
3. Autorización por la Institución acreditadora de la realización del estudio	
4. Solicitud de autorización	
5. Constancia de autorización	
6. Validez de instrumentos por expertos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Distribución de frecuencia de la variable 1 calidad del servicio	48
Tabla N° 2 Distribución de frecuencia de la dimensión de los elementos tangibles.....	49
Tabla N° 3 Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad	50
Tabla N° 4 Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de Respuesta	51
Tabla N° 5 Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad.....	52
Tabla N° 6 Distribución de frecuencia de la dimensión empatía	53
Tabla N° 7 Distribución de frecuencia de la variable 2 Satisfacción	54
Tabla N° 8 Distribución de frecuencia de factores básicos o el debe ser.....	55
Tabla N° 9 Distribución de frecuencia de la dimensión de desempeño o unidimensionales	56
Tabla N° 10 Distribución de frecuencia de la dimensión de deleite o calidad atractiva	57
Tabla N° 11 Valor de la variable calidad del servicio y satisfacción	58
Tabla N° 12. Prueba de Rho Spearman- valor de la variable calidad del servicio y satisfacción	59
Tabla N° 13. Valor de la dimensión de elementos tangibles y satisfacción	60
Tabla N° 14. Prueba de Rho Spearman- valor de la dimensión de elementos tangibles	61
Tabla N° 15 Valor de la dimensión fiabilidad y satisfacción	62
Tabla N° 16. Prueba de Rho Spearman – valor de la dimensión fiabilidad y satisfacción	63
Tabla N° 17. Valor de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción.....	64
Tabla N° 18. Prueba de Rho Spearman- valor de la dimensión capacidad de respuesta	65
Tabla N° 19 Valor de la dimensión seguridad y satisfacción.....	66
Tabla N° 20 Prueba de Rho Spearman- valor de la dimensión seguridad	67
Tabla N° 21 Valor de la dimensión empatía y satisfacción.....	68
Tabla N° 22 Prueba de Rho Spearman- valor de la dimensión empatía	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 barra de la variable calidad del servicio	48
Figura N° 2 barras de la dimensión tangible	49
Figura N° 3 barras de la dimensión fiabilidad.....	50
Figura N° 4 barras de la dimensión capacidad de respuesta	51
Figura N° 5 barras de la dimensión seguridad	52
Figura N° 6 barras de la dimensión empatía	53
Figura N° 7 barra de la variable satisfacción	54
Figura N° 8 barras de la dimensión factores básicos o el deber ser	55
Figura N° 9 barras de la dimensión de desempeño o unidimensional	56
Figura N° 10 barras de la dimensión deleite o calidad atractiva.....	57
Figura N° 11 histograma de la calidad del servicio y la satisfacción	59
Figura N° 12 histograma de la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción	61
Figura N° 13 histograma de la dimensión fiabilidad y la satisfacción	63
Figura N° 14 histograma de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción	65
Figura N° 15 histograma de la dimensión seguridad y la satisfacción	67
Figura N° 16 histograma de la dimensión empatía y la satisfacción	69

Resumen

El presente estudio de investigación denominado “Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia, llevándose bajo un enfoque cuantitativo dentro del estudio no experimental.

La investigación es de diseño correlacional descriptivo, es materia de estudio con 247 padres de familia, tomándose en cuenta a los alumnos desde el 1er al 5to grado de Educación Secundaria, entre varones y mujeres, por lo que, la información brindada fue a través de cuestionario, donde nos permitió conocer el grado de satisfacción de los padres de familia en referencia a la calidad del servicio educativo, para ello se identificó las variable 1 con sus dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, asimismo con la variable 2 se pudo denotar las dimensiones de factores básicos o debe ser, desempeño o unidimensionales y deliete o calidad atractiva; para llegar a una estadística, el cual determine la relación existente entre las variables, el correlacional de Rho Spearman nos ayudó a determinar considerablemente $r=0.095$ logrando conocer las necesidades y la percepción de los padres.

Concluyendo que hay relación significativa entre la Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia.

Palabras clave: Calidad del servicio educativo y Satisfacción de los padres de Familia.

Abstrac

This research study called "Quality of educational service and satisfaction of parents of the Industrial Educational Institution A-26" Alfredo Vargas Guerra ", Pucallpa, 2018. Its purpose is to determine the relationship between the quality of service education and the satisfaction of parents, taking a quantitative approach within the non-experimental study.

The research is of descriptive correlational design, it is subject of study with 247 parents, taking into account the students from the 1st to 5th grade of Secondary Education, between men and women, so, the information provided was through questionnaire, where we were able to know the degree of satisfaction of the parents in reference to the quality of the educational service, for which variable 1 was identified with its dimensions: tangible elements, responsiveness, reliability, security and empathy, as well as the variable 2 could be denoted the dimensions of basic factors or should be, performance or one-dimensional and attractive quality or deliete; In order to arrive at a statistic, which determines the relationship between the variables, Pearson's correlation helped us to determine considerably $r = 0.95$ getting to know the needs and perception of the parents.

Concluding that there is a significant relationship between the quality of the educational service and the satisfaction of the parents.

Keywords: Quality of educational service and satisfaction of parents.

I.- INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La educación de hoy en diferentes países, viene perfilando aspectos de calidad debido a la demanda competitiva dentro de su entorno social y tecnológico, es por ello que busca mejorar la formación académica y los estándares educativos, es menester involucrar a todos los agentes participativos que se encuentra dentro del sistema educativo. Por lo que existe organizaciones interesadas en la medición de la calidad con el fin de reflexionar y tomar decisiones oportunas ante las necesidades educativas, cabe indicar que el Programa para la evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) utiliza muestras representativas que permiten conocer el avance del proceso educativo de cada estudiante de diferentes países.

Actualmente la sociedad va adquiriendo nuevos cambios y enfoques educativos, buscando mejorar el estudio a través de una buena gestión basada en los buenos resultados hacia los alumnos, para ello debemos realizar un análisis de la institución y enfoques establecidos en la metodología y el proceso de enseñanza, acorde a sus dimensiones durante el proceso de investigación, cabe precisar que el Ministerio de Educación a partir del año 2010 ha promovido el proceso de consulta a nivel nacional durante el año 2012 y por ende 2016, teniendo como finalidad la participación de los actores estudiantiles, ante esto la calidad educativa comprende aspectos como: cualidad, conjunto de atributos referidas a algo, valoración, interpretación normativa de las cualidades; lo cual hace hincapié al nivel de integridad que manifiesta una cosa (González, T., 2000) entendido como la realización del trabajo en valores basados a las necesidades que tiene la persona con la finalidad de brindar la confiabilidad y la seguridad basado en el análisis para obtener los resultados esperados, logrando llevar una perspectiva de altos estándares competitivos y por ello llegar a satisfacer las expectativas esperados por los padres de familia.

Debemos tener en cuenta la eficacia del servicio formativo que brinda a los alumnos será necesario, ya que tendrá mucha influencia hacia los padres de

familia, siendo ello un elemento significativo hacia los alumnos y los resultados esperados, ya que se trata de lograr la misión y visión institucional el cual lleva a comprometer con la sociedad competitiva.

La Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, ubicada en el distrito de Yarinacocha, cuenta con una población estudiantil de 750 alumnos del nivel secundaria de menores y por ende comprende un considerable conjunto de padres de familia quienes velan por ella y al mismo tiempo exigen la excelencia educativa para sus menores hijos; estamos en un escenario donde la sociedad nos ubica en un nivel ponderable de calidad según sus percepciones, en la cual toda institución educativa debe estar preparado a participar.

Asimismo, se caracteriza por la formación y el desarrollo cognitivo, ya que demuestra el interés en orientar a los alumnos en sus actividades académicas, como es el uso de los talleres implementados. Como conocemos la educación se ha propuesto incrementar en valores y formación pedagógica; ya que durante años pasados la educación era tradicionalista con métodos rigurosos para la formación educativa, sin embargo, hoy en día el prospecto ha cambiado y se encuentra mejorando, demostrando la capacidad de ampliar y conllevar a un proceso de aprendizaje significativo. Esto tiene mucha relevancia debido a que se convierte en uno de los factores de mayor importancia y competitividad dentro la sociedad, tal es así, que las instituciones busca mejorar y llevar un extraordinario servicio educativo acorde a sus perspectivas de calidad para mejorar la formación y el futuro académico, es menester involucrar a los agentes participativos que se encuentra dentro la Institución Educativa.

Por ello, debemos tener en cuenta la opinión del Padre de Familia, los cuales buscan estar satisfechos con el servicio educativo, basados en una educación que garantice la confianza y empatía acorde a sus expectativas y a los logros de resultados que se deseen alcanzar; basados en una buena orientación y servicio que se brinde la entidad.

De tal manera, se busca a través de la presente investigación determinar el grado de relación entre la calidad del servicio educativo y satisfacción de los

padres de familia, porque entre ambos genera un proceso de formación y resultado, de tal manera la institución educativa se vea favorecida con el servicio educativo, donde ambas partes busquen un mismo fin. Por ello el lugar a considerarse el presente estudio será en la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra".

1.2. Trabajos previos

Porras, E. (2013) en su tesis doctoral "Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Pùblicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Casos Múltiples". Universidad Pedagógica Nacional de Colombia; mantuvo el objetivo de identificar variables: administrativas, organización, culturales y conocimientos referentes a la gestión de la calidad (SGC) dentro de las instituciones estatales educativas básica y media, donde se demostró en su diseño investigativo el objetivo de identificación de sus variables. De acuerdo al estudio analítico basado en ocho dimensiones, (cuestionario aplicado a padres de familia, estudiantes y docentes), concluyendo la existencia de un alto grado de satisfacción en el método relacional escolar demostrando la importancia y la participación de los padres con los valores estudiados de la investigación.

Con respecto a Martínez, A. (2012), en su tesis de licenciatura en Gestión de Instituciones Educativas denominado "Percepciones de los Directivos cerca de las Expectativas de los Padres en el Nivel inicial". Universidad Abierta Interamericana, ciudad de Argentina; realizó la relación escuela- familia, acorde con las apreciaciones de los directivos quienes tienen expectativas en los padres de familia, objetivizando en el análisis de la influencia de las expectativas de las familias y el equipo directivo sobre la calidad educativa; siendo su diseño de investigación descriptivo y comparando a las variables según sus categorías e indicadores de sus dimensiones, llegando a la conclusión que los padres de familia se direccionan en la necesidad de una relación abierta e integrada en concordancia con las familias, escuela y comunidad.

Para Fúnes, D. (2014), en sus tesis de maestría en calidad y equidad educativa titulado "La Gestión Escolar y la Participación de los Padres de Familia en el Proceso Educativo de sus hijos", Universidad Pedagógica Nacional

Francisco Morazán, Argentina; consideró implementar el enfoque cuantitativo del análisis estadístico, siendo su diseño correlacional porque realizó el análisis basado en encuestas aplicadas hacia los docentes y padres de familia, estando al alcance de la investigación descriptiva, de acuerdo a las variables planteadas, en cuanto a su conclusión se demostró: que los maestros buscan alcanzar el logro de metas independientemente de la posición de los padres, siendo el 16% de ellos colaboran con los objetivos pedagógicos. Mientras el 26% participan en convocatorias a asambleas escolares y el 18% apoyan a sus hijos en sus tareas escolares. Asimismo, los docentes mantienen una atención personalizada a sus estudiantes en un 30% conjunto el desempeño del docente en un 25%; demostrando la falta de interés e involucramiento hacia las gestiones pedagógicas por el bienestar del educando.

Alcántar, E. (2009), en su tesis para optar el grado de Maestría en Docencia e Innovación Educativa "La Participación de los Padres en el Proceso Escolar de los alumnos del nivel Superior", Universidad Pedagógica Nacional, Baja California Sur-México, demuestra en su metodología investigativa los problemas que impide lograr el apoyo a los padres de familia, observándose bajos índices de participación, donde las respuestas era imposibles encontrarlos por parte ellos, tomando la participación como una medida importante para llevar a cabo el proyecto cuyo objetivo se comparó resultados de aprovechamiento donde que estuvieron los padres involucrados en este proceso. Concluyendo la importancia de identificar las necesidades de los padres de familia donde el trabajo pedagógico tenga una estrecha relación de escuela-familia, llegando el respeto y reconocimiento a la labor de cada integrante, permitiendo el crecimiento de los actores participativos y por consiguiente alcanzar las metas propuestas

Cano, M. (2015) en su tesis doctoral titulado "Sentido y fundamento de las Escuelas de Padres y Madres: Orientados para una responsabilidad compartida", Universidad Complutense de Madrid, España, indica que el interés de la investigación es clarificar el sentido del fundamento de la formación ofrecida, para el desarrollo personal de los padres que en ellas participan, en su proyección para promover la formación de los hijos desde el ejercicio de una satisfacción positiva; es por ello que, para su diseño de investigación su estudio fue descriptivo y no experimental, sus mediciones fueron cuantitativas y cualitativas de acuerdo a los

resultados obtenidos, teniendo como conclusión la participación en la escuela de padres y madres, ya que es destacable que los padres aprendan sobre nuevos temas y compartir su experiencia.

Regalado (2016) en su tesis “Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de Lima norte”, realizó una investigación de diseño descriptivo comparativo no experimental, con el fin de describir el grado de calidad entendida por los usuarios del área de Relaciones Exteriores del Centro MAC Lima Norte, realizando encuestas definidas por el modelo SERQUAL para la medir el parámetro de calidad; en donde concluyó que en resumen todas las dimensiones presentaron mayores índices de satisfacción porcentual con un 77,6 obteniendo solo el 22,4 % tendencia de insatisfacción, resaltando más la dimensión de seguridad empatía con un 83% y 85% respectivamente, de lo que se infiere que el nivel de percepción de los usuarios asume optimas expectativas, sintiéndose seguros y satisfechos con los trámites realizados, demostrando así que existe calidad en el servicio.

Chuque, A. (2016) en su tesis de investigación “Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. Universidad Nacional mayor de San Marcos, Lima, tuvo como objetivo establecer la relación que se obtiene con la calidad del servicio, conforme a los padres de familia y los avances de los aprendizajes, recogiendo datos mediante encuestas en donde evalúa la calidad según dimensiones, en donde concluyó que más del 50% evaluó como media calidad el servicio brindado de dicha institución. Los resultados luego de las comparaciones arrojó una relación intermedia de calidad en todos los factores investigados.

Areche, V. (2011), en su tesis: “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “maría auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011”, Lima, realizó un estudio descriptivo correlacional de diseño no experimental; lo efectuó mediante encuestas estableciendo la medida de la gestión institucional en relación con la calidad de los servicios educativos de

acuerdo a la percepción de los padres de familia y docentes; concluyendo que existe una relación con la calidad y gestión institucional educativa. Así también existe relación demostrada con la calidad educativa, liderazgo de la institución.

Díaz, F. (2010), en la tesis para optar el grado académico de Magíster en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación "Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales", Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2010, Lima, demuestra en su estudio de investigación explicativa que la herramienta realizado para constatar la calidad del servicio tiene confiabilidad y posterior se procedió a la validación indicando que nueve factores identificados han sido calificados y aceptados por los especialistas y por los series de Osterlind hallados de 1,035. Finalizando, la calidad de servicio que otorga la mencionada Institución de mediana calidad. No se encuentra una evaluación de calidad altamente eficiente en esta investigación con respecto a la institución dándose a través de instrumentos y se ha dado la veracidad de la investigación el cual manifiesta unos resultados regulares, lo que no demuestra y no cumple con las necesidades de probidad que desea encontrar un padre de familia por ende no cumpliría en su tiempo real las expectativas.

Fernández, E. (2015), en su estudio para optar su grado académico de Maestra en Gestión Pública "Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa "Esther Cáceres Salgado" del Rímac, Lima – 2015", Universidad Cesar Vallejo, determinó los grados y parámetros de apreciación de calidad del servicio hacia los estudiantes, ante ello hizo un estudio básico o fundamental de diseño no experimental, el cual mantiene como propósito recolectar la información real para enriquecer el conocimiento científico, por lo que es materia de investigación descriptiva simple, enfocándose a su naturaleza cuantitativa. Por tanto, llega a la siguiente conclusión: que la calidad del servicio que facilita la mencionada Institución, es señalada por el grupo de estudiantes de 4to y 5to de secundaria (95,2%), como regular; debido que en todas sus dimensiones enmarca un porcentaje medio; es decir, falta optimizar ciertas áreas y estudio según dimensiones.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad del Servicio Educativo

Para la UNESCO (2015), la calidad educativa es un derecho para todos los niños, adolescentes, adultos y constituye como objetivo de la agenda global en educación, donde buscan mejorar los aspectos cualitativos, respondiendo a los estándares más altos para conseguir objetivos de aprendizajes anhelados. Tenemos que recalcar que la calidad es el eje primordial para las naciones unidas, siendo uno de los principales temas relevantes que influye en la sociedad, por tanto, debe estar organizado y asociado con los gobiernos de las localidades o ciudades que se encuentran bajo una responsabilidad de mejorar y desarrollar la calidad educativa en todos sus aspectos. Cabe precisar que la gestión educativa ya mencionada es un factor principal para mejorar la labor pedagógica ya sea teórica o práctica donde lograremos el resultado de la calidad.

El Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes (PISA) es la que evalúa la calidad de los aprendizajes de los estudiantes, en donde su examen tiene una ventaja compartible con los países que se encuentran en desarrollo y son aplicados a los estudiantes promedio de los 15 años, el cual permite ver el resultado de sus aprendizajes acorde a sus estándares, si bien es cierto ante el rendimiento realizan el análisis de la referencia del grado de desempeño estudiantil, como fuente de aproximación y escala de mejora de continua de los aprendizajes y saberes principales para la intervención oportuna en la sociedad del saber que manejan los mismos. PISA ha realizado aplicación de servicios de calidad, para ello empleo el “puntaje plausible estandarizado” en la evaluación de lectura década estudiante (media = 500 y desviación estándar = 100 ellos países de la OCDE), plasmado desde la repartición estimada de habilidades según diversos esquemas de respuesta. La prueba estadística se realizó a partir de “estimaciones ponderadas de probabilidad”, dentro de ello podemos categorizar la relevancia de la habilidad ya sea comunicativa, practica o experimental.

Para Domínguez, H. (2006), define a la calidad como la habilidad que tiene el régimen para manejar las acciones administrativas de manera eficaz y sostenida en un tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una

organización de servicios”. Cabe precisar por el autor la calidad es saber administrar un buen servicio basado en el cliente, ofreciendo la fuerza y fortaleza de la entidad donde el desarrollo de mercado se hace cada vez competitivo, para ello se debe desarrollar una cadena de valor institucional, de tal manera que demuestre una calidad exquisita para el comensal.

Tal es así que, para Rojas, E. (2012) indica que las calidades del servicio en los centros educativos poseen la facultad de elaborar sus herramientas de gestión y propósitos académicos en función al contexto local, además asumir responsabilidades y decisiones oportunas con el fin de optimizar la eficacia de los conocimientos educativos.

Senlle y Gutiérrez (2005), entienden a la calidad como un sendero, no un logro limitado, dentro del terreno de la pedagogía se diferencia de otras ciencias por conformar en su organización un sistema de constante actualización y mejorar, el cual se encamina a diario. Por consiguiente, la calidad se desarrolla como una forma de vida, un cambio estacionario climático, el sentir de realizar bien las cosas, lograr metas y superarse persistentemente.

Cabe precisar que, la calidad lo efectúan las personas sensibilizadas, los directores, el personal técnico y administrativos, los profesores, quienes teniendo conocimiento del uso y aplicación del campo pedagógico actual van mejorando permanentemente su gestión y trabajo. Este avance educativo incluye también a los alumnos y padres de familia, donde los padres influirán a su perspectiva y deseos esperados dentro las expectativas que requieren ser atendidos conllevando a un análisis crítico y valorativo la opinión de los mismos.

Es importante tomar en cuenta las dimensiones de satisfacción ya que conlleva a una evaluación estandarizada para medir el grado de aceptación y calidad, demostrando el interés de la gestión hacia el servicio y por ende considerando los parámetros caracterizados y valorados por los padres.

1.3.1.1. El modelo de calidad SERVQUAL

En la presente investigación, la variable calidad del servicio educativo se ha dimensionado según EL MODELO SERVQUAL de los maestros (Parsu Parasuraman, A., Zaithaml A., y Berry L., (1988). En este sentido, ellos crearon

una herramienta con un gran nivel de validez y fiabilidad donde las organizaciones puedan entender y mejor las demandas de la clientela referente a un servicio.

Parasuraman planteo un esquema donde la calidad se entiende como la diferencia entre las expectativas y realidad de un servicio. En este sentido las expectativas se precisan como los anhelos de los comensales o que estos esperan de una institución.

Rios, A. (2003) sostiene a la calidad de un servicio es subjetivo, es decir que está referida a la percepción de los sentidos y la valoración personal. La cual recae directamente en cliente y su opinión, valorando la razón del cliente sobre la eficacia y excelencia del servicio dado. El resultado exitoso será de acuerdo a la capacidad institucional para conocer y comprender las necesidades del cliente, Cabe recalcar que los costes no solo abarcan el precio ponderado sino cuan útil es el contexto social y en el modo como lo proporcione. Esta necesidad evaluar la calidad de las instituciones prestadoras del servicio es propicio para el desarrollo de muchas técnicas y metodologías. Dentro de las más empleadas en la actualidad, es el modelo SERVQUAL, creada por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988. Comprendiendo cinco dimensiones:

a). Elementos tangibles. - Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p.23) lo define como “el aspecto físicos de las instalaciones, empleados y elementos de comunicación que integren a un servicio”. Dentro de los elementos tangibles podemos encontrar ítems, los cuales describen características precisas que debe presentar la empresa o entidad prestadora de servicios:

- La empresa que brinda servicios cuenta con equipos modernos.
- Los ambientes físicos de la empresa son atractivos e interesantes a simple vista.
- Los trabajadores de la organización tienen aspectos impecables.
- Los aspectos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son atrayentes a primera vista

b). Fiabilidad. En esta definición, también los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p.29) lo define como “la habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. Desde una concepción pragmática se precisa a la fiabilidad como el desempeño de la empresa al brindar

un servicio de seguridad, confianza y cuidado. Dentro de las características específicas de esta dimensión, Zeithaml, Parasuraman y Berry señalan los siguientes aspectos:

- Cuando la empresa de servicios compromete en realizar algo y lo cumple.
- Cuando un cliente presenta una necesidad y la empresa busca la solución.
- La empresa en la primera oportunidad realiza el servicio oportunamente.
- La empresa cumple con el tiempo establecido.
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores

Asimismo, Droguett (2012) al referirse la dimensión de fiabilidad, menciona que una empresa debe cumplir con las ofertas brindadas, ya sea suministrando un servicio, resolviendo problemas y estimando precios, toda vez que los clientes se inclinan hacia las empresas que respondan a sus inquietudes y las cumplan. Cuando una empresa falla en otorgar un servicio básico que los clientes creen que están comprando, les defraudan de la forma más inmediata.

c). Capacidad de respuesta. - Se refiere a la “disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido”. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p.29). Esta dimensión incluye los siguientes aspectos:

- Los empleados dar a conocer a los clientes la culminación de un servicio.
- Los trabajadores ofrecen un servicio inmediato a sus usuarios.
- Los trabajadores mantienen una disposición constante brindar apoyo y ayuda a sus usuarios.
- No existe de parte de los trabajadores excusa para no contestar y solucionar las dudas de los usuarios.

Por tanto, en esta dimensión Droguett, F. (2012), también resalta la solicitud y prontitud a responder a las demandas, interrogantes, lamentos y problemas de los clientes. Este elemento de respuesta se refleja por la cuantía de tiempo en esperar por la asistencia ante una necesidad, las contestaciones a las interrogantes o la atención a las dificultades presentadas que sufren los usuarios del servicio. Es fundamental que las empresas sean competentes en el transcurso de entrega del servicio y de administración de atenciones según las percepciones del cliente, y no de la empresa.

Castillón y Cochachi (2014) afirman que, para resaltar en esta dimensión, la empresa debe cerciorarse en vigilar el transcurso de la prestación del servicio y del mando de las solicitudes según la razón cliente y no necesariamente la opinión de la empresa. Los patrones de rapidez y premura lo definen el cliente y la compañía se ajusta a sus necesidades.

d). Seguridad. La seguridad se entiende como los “conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados y que inspiran credibilidad y confianza”. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p.29). Esta dimensión exige los mencionados aspectos:

- La forma de conducirse de parte de los trabajadores emana en los usuarios confianza
- Existe seguridad de los usuarios al realizar manejos y tramites con la empresa
- Los trabajadores brindan un servicio de la forma más amable posible, generando aceptación en los que lo reciben.
- Los trabajadores son cultos y responden a las inquietudes de los clientes

La dimensión de seguridad es la impresión del cliente cuando deposita sus inquietudes y limitaciones a disposición de la organización y confía en que serán resueltos de la mejor forma. Seguridad asume credibilidad, que envuelve aspectos de entera confidencialidad y honestidad. Esto hace entender que el trabajo de la empresa no se limita solo a conservar los intereses del cliente, sino en demostrar preocupación y desvelo, desarrollando así mayor satisfacción.

A esta dimensión Droguett lo llama “certeza” y le otorga valor agregado para los servicios considerados de sumo riesgo o aquellos servicios en donde los clientes están inseguros de la respuesta de la organización. De esta manera se representa la calidad, confianza y credibilidad en una persona y organización.

e). Empatía. Los autores definen empatía como “la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores”. En ella se observan los aspectos a mencionar:

- La entidad prestadora de servicios brinda un trato muy diferenciado y particular a sus clientes.

- Los horarios de la empresa son flexibles y acomodados a los tiempos de sus usuarios.
- La atención impartida por los trabajadores es personalizada.
- Existe preocupación e inquietud de la entidad por las necesidades de los usuarios.
- La organización entiende las necesidades puntuales de sus usuarios.

La particularidad de esta dimensión consiste en una atención particular o acomodado al agrado del cliente, donde se considere único y exclusivo, que conciba que la empresa entiende sus requerimientos. En los usuarios es transcendental sentirse entendido y significativo para las organizaciones prestadoras de servicios. En este sentido las empresas pequeñas desarrollan algunas ventajas ya que conocen más cerca a sus clientes formando lazos que demuestran saber de sus preferencias y gustos. Droguett (2012).

1.3.1.2. Las normas ISO

Las normas ISO o Sistema de Gestión de Calidad, son pautas internacionales para garantizar la calidad; en un inicio fueron plasmadas para el ámbito empresarial y técnico, pero tal fue su impacto; que el campo educativo también lo abordó. De esta manera muchas instituciones educativas recogen pautas de este sistema para el manejo de sus gestiones, por el deseo de ser reconocidas como instituciones de calidad. ISO desde su creación en 1947 establece estándares y guías para asimilar e implantar un sistema de calidad y su propuesta está plasmada en el compendio de normas ISO 9000, que luego fue actualizándose a ISO 9001 e ISO 9002.

a). Finalidad. Su creación tuvo como fin orientar, coordinar, simplificar y unificar de pautas a las organizaciones para aminorar costos y generar alta efectividad. En este sentido se buscó con este sistema homogeneizar patrones de calidad.

b). Beneficios. Dentro de las ventajas se encuentran brindar pautas para alcanzar los estándares de calidad, colaboran para satisfacer las necesidades de los clientes, las cuales cada día son más exigentes, minimizar los costos defectos para generar mayor productividad, y por último dar continuidad a la calidad y ofrece acceso a mercados más grandes y novedosos entre otros.

No sólo las ventajas alcanzan a las empresas sino a los países. Van den Berghe, W. (1998) manifiesta que la calidad no es sistema nuevo en el ámbito educativo, por ello no es de extrañarse que centros educativos europeos tengan certificación ISO 9001 y 9002, y las cifras siguen en aumento, no sólo en instituciones de menores, sino en centros de formación profesional. Sin embargo, muchos profesionales de la educación dudan de alcanzar tales índices de calidad por el complejo proceso de certificación y su elevado costo. Ante esto Berghe, W, recalca que las exigencias ISO brindan herramientas generales que establecen un sistema de calidad y según la experiencia en diferentes contextos, las normas ISO favorecen la mejora servicio hacia los usuarios, no contradicen la practica educativa ideal, en cambio la fomentan; obtener una certificación ISO enaltece la imagen de la institución. Si bien es cierto, estas normas no son perfectas, porque el área educativa es compleja por las necesidades y contextos, es ideal para la guía educativa.

1.3.2. Satisfacción de los padres de familia

Los padres de familia de una institución educativa tienen muchas expectativas sobre la educación que brindarán a sus hijos, debido a que un deficiente servicio perjudicaría el bienestar de los menores. En este sentido al igual que cualquier entidad que presta servicios, los padres, unidos a sus hijos, forman parte de los clientes, a los cuales las instituciones educativas prestan sus servicios. Cabe recalcar que la escuela, el alumno, los padres de familia y la comunidad en general, tienen que trabajar juntos para lograr la calidad educativa, es decir es una tarea compartida; sin embargo, no se puede desprender la idea de la enorme responsabilidad de los centros educativos en este fin.

1.3.2.1. Definición de satisfacción

Al referirnos a la satisfacción del cliente o usuario de un servicio, abarcaremos muchos aspectos, debido a muchas percepciones diferentes de los autores.

Richard L. Oliver define: "Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que un producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa

que se relaciona con el consumo.” (Oliver R. citado por Zeithaml et al, 2002 pg. 94).

Castillón y Cochachi (2014) nos dice que la Satisfacción es la valoración que efectúa el usuario de un resultado o servicio, en función de que este responda o no sus inquietudes y percepciones. La satisfacción está influenciada por las particularidades únicas del servicio y las apreciaciones de calidad, también intervienen las respuestas emocionales. Es decir, responden a una opinión sobre los atributos del producto en sí mismo, el cual suministra un grado de placer en el consumidor y en sus emociones.

Los autores Johnson y Fornell (1991) sostienen que la satisfacción del cliente está constituida por el conjunto de experiencia del propio cliente ante un servicio. Ellos muestran que apreciación de la satisfacción del cliente no es una concepción estática en el tiempo, sino que acumula la experiencia adquirida con la compra y uso del servicio hasta ese instante de tiempo.

1.3.2.2. Modelo de satisfacción kano

Este modelo se enfoca en que la satisfacción que pueda percibir el cliente está directamente relacionada con lo que pueda ofrecer la empresa, haciendo hincapié en que todos los productos o servicios que presta la empresa tiene el mismo grado de aceptación, es decir; no producen igual nivel de satisfacción las características del servicio.

El maestro japonés Noriaki Kano entendido en el área de gestión de calidad creo una herramienta la cual enfatiza las necesidades de los clientes y define qué aspectos logran la satisfacción. Por ella estableció los siguientes factores.

a). Factores de desempeño o unidimensionales. - Hay factores que emanan satisfacción si la realización es alta, pero si es baja logran fastidio. Aquellos factores están vinculados generalmente con necesidades evidentes de los clientes.

Toro, Q. (2009), lo define como atributos unidimensionales en general son exigidos explícitamente por el cliente, si se cumplen estos requisitos la

satisfacción crece, de lo contrario se reduciría. Las empresas deben realizar su mejor esfuerzo en potencializar estos atributos ya que el cliente lo articula en función al producto.

Debido a estas características de desempeño las entidades y empresas compiten con otras para generar la confianza en los clientes y continúen adquiriendo los servicios. Si existe un gran desempeño, existirá una gran satisfacción; ambas son directamente proporcionales.

Los factores de desempeño abarcan las características y funciones que todo comprador busca, lo que consideren adecuado según sus expectativas y necesidades. La proporción entre el rendimiento o desempeño y la satisfacción del comprador, es muy alta, por ello las empresas ponen mucha atención a esta característica y buscan la manera de realizar cuantificaciones que permitan medir si están logrando o no satisfacer a sus usuarios.

b). Factores básicos o el debe ser. - Son entendidos como los requerimientos básicos o mínimos que un comprador o usuario busca de un servicio, si no lo encontrasen traerán consigo un rechazo total y lo impulsaran a no volver a optar por la empresa o el producto adquirido. Estos factores envuelven características, funciones mínimas del servicio.

Cuando un cliente adquiere un producto o servicio espera algo básico de ello, lo que a primera vista o deducción busca satisfacer; es decir que el cliente da por hecho que estos factores existen en el preciso momento del comprar el bien. Entonces estos factores básicos definen el éxito del producto, y si son satisfechas en esto, su opción será neutral al aparecer otras versiones mejoradas.

Toro, Q. (2009), los describe como factores obligatorios, los cuales asume el cliente como previos y por tanto no los exige porque asume que ya están presentes; por tanto, es un factor competitivo decisivo. Por otro lado, recomienda que no es muy recomendable mejorar atributos obligatorios, porque ya están percibidos de satisfacción; sino es mejorar los atributos unidimensionales o atractivos, ya generan mayor impacto, en la percepción de calidad y aumenta la satisfacción.

Es de suma relevancia que las empresas identifiquen con claridad los atributos prioritarios del producto, para poder atender de forma directa y oportuna a la necesidad de los compradores. Según Kano (2001), si no se atienden estas características pueden ocasionar la frustración en el cliente.

c). Factores de deleite o calidad atractiva. - Este factor es inesperado, ya que juega gratamente con las emociones de los clientes, es decir que el producto tiene un factor agregado que le añade valor, lo cual al mismo tiempo agrada al comprador y lo promueve a que regrese nuevamente por el producto. Lo interesante de este factor es que el cliente no espera ese valor agregado y por defecto sobrepasa gratamente las expectativas del cliente. En este caso si no hubiese este valor agregado; no generaría insatisfacción, es decir no afecta al valor inicial.

Dentro de este marco de atributos atractivos Kano predice y afirma que estos atributos son dinámicos, porque en el tiempo un atributo cambiará de ser indiferente, a ser atractivo y de ser atractivo a transformarse en unidimensional; y de ser unidimensional, a ser obligatorio. Kano (2001). Como evidencia se propone la historia del control remoto, que en un principio fue atractivo, luego paso a ser unidimensional, para luego convertirse en obligatorio.

1.3.2.3. Modelo de Frederick Herzberg

Gracias a las investigaciones de Frederick Herzberg sobre la salud mental su obra, mostró al mundo su teoría de Motivación- Higiene, o también conocida como la teoría de los dos factores; plasmado en su libro “Motivación en el Trabajo”, en 1959, donde realizo un interrogatorio a un grupo de profesionales concluyendo que existen dos factores independientes que inciden sobre la satisfacción de la conducta humana.

El primer factor tiene mucho que ver con las emociones negativas o de insatisfacción que los trabajadores sentían en su centro laboral y que pertenecía a su contexto. A los cuales Herzberg los llamo factores de higiene, por parecerse mucho a las características de higiene médica.

El autor si estos factores no están presentes, o si lo están, pero de forma errada se convertirían entonces en una barrera para la satisfacción. Pero cabe recalcar que si están presentes, no motivan en sí, sino más bien reducen o eliminan la insatisfacción.

El segundo factor se vincula con las emociones gratas y satisfactorias, y a estos los nombro factores motivadores y se refiere al sentirse realizado como persona dentro de su centro laboral, que reconozcan y valoren su esfuerzo. Lo interesante de este factor es que influye en ello, la percepción de los directivos y gerentes. Herzberg aseguro que, si en una empresa predominan estos aspectos, el empleado obtendrá un alto nivel emotivo y lo grandes resultados.

a). Factores higiénicos o ambientales. - Son los elementos externos que influyen en la conducta de las personas, la cual tiene una relación directa con la insatisfacción, ya que, si no fuesen adecuadas, generarían insatisfacción.

El autor considero que los factores higiénicos son aquellos que el trabajador encuentra fijo cuando inicia sus actividades; hablamos entonces de la remuneración, las ordenes de sus superiores, la infraestructura de la empresa, las cualidades físicas y ambientales del lugar, la política y reglamentos de la empresa.

Entre los factores que no elevan la estimulación al trabajador, pero si son ausentes provocan insatisfacción, se consideran:

a). - Las políticas y la gestión de la empresa. – La estructura y dirección de la empresa, así como su manejo son aspectos ya establecidos, que pueden ser bien vistos o no, pero la empresa así funciona. Sin embargo, sin comunicación, convicción ni valores dentro de este sistema, existirían profesionales insatisfechos

b). - La forma de supervisar el trabajo. - Si existe la libertad y respeto al estilo de trabajo o caso contrario, la presión o sensación de acoso en el trabajo. Muchas veces se traduce a la sensación de justicia e injusticia de parte de los superiores, o en su capacidad de colaborar para resolver diversas situaciones.

c). - Remuneración. - Son los montos económicos que el trabajador asume como pago por los servicios prestados; en ello se encuentran: su salario, bonificaciones, montos de movilidad, asignaciones y otros.

d). - Las condiciones de trabajo. - Se refiere al entorno físico y material de la empresa; la infraestructura, sus condiciones, como también a tener conocimiento y manejo del plan de seguridad e higiene en la empresa y entendimiento de las necesidades que carece la empresa.

e)- Seguridad. - Cuando la empresa es una organización seria y estable y esto repercute sobre sus trabajadores, sintiendo seguridad laboral y manifestando en ellos una permanencia y proyección laboral a futuro.

f). - Relaciones Interpersonales. – Son los vínculos gratos o no con los jefes y superiores o entre pares, cabe enfatizar que tener amigos en el trabajo y establecer relaciones responde obligatoriamente a la esencia del hombre como ser social.

Morales, (2016) al referirse a Herzberg manifiesta que los factores higiénicos movilizan al homo Faber según sus necesidades determinando su comportamiento. Estos factores se presentan en su ambiente; lo rodea, pero no tiene manejo sobre ello, y sin embargo influye en su desempeño. Morales compara estos factores con las medicinas, las cuales alivian los males, pero no optimizan la salud. Así también estos factores al hallarse en una empresa, previenen que uno se sienta insatisfecho, pero no logran por el simple hecho de estar presentes, que uno alcance la satisfacción.

Correa (2012), presenta la importancia del vínculo del trabajador con su organización y su postura hacia su trabajo define si es exitoso o fracasado. Respecto a este punto sostiene que la presencia errónea de factores higiénicos convierte al trabajador en un hombre no satisfecho, pero si se presentan de manera asertiva, solo reduce en él su insatisfacción. Por tanto, los factores higiénicos son básicas y hasta neutrales, pero no suficientes para obtener un profesional que responda eficientemente a su trabajo, por ello Correa plantea que se deben combinar los incentivos de la empresa con las necesidades internas del trabajador dirigiéndolas a los objetivos organizacionales.

b). Factores Motivacionales. - Son aquellos elementos internos del hombre, que lo impulsan a darle sentido a sus actividades y en donde el mismo puede controlar. Se refiere entonces a aspectos vinculados con el reconocimiento, la profesionalización, responsabilidad, y otros. Existen aspectos que ayudan a motivar y sentir satisfacción en los empleados. Herzberg et al. (1959), los cuales son:

a). - Reconocimiento. – Cuando son dirigidos al empleador, enalteciendo su labor, la cual debe provenir de los jefes, compañeros, clientes, colegas y demás personas. Así también elogios por su desempeño demostrado y críticas constructivas si fuese el caso. En este punto hay dos divisiones: uno, cuando el reconocimiento le asiste un premio y otro, cuando solo son palabras. También existen casos en donde el énfasis no son los elogios, sino un aumento remunerativo, lo cual el trabajador lo entiende como un reconocimiento.

b)- Logro y realización. - Cuando el empleado culmina sus actividades exitosamente, y es capaz de hallar solución ante dificultades complejas; es entonces cuando la persona observa los frutos de su trabajo en sí mismo; en sus propios resultados.

c)- Posibilidad de crecimiento, formación y desarrollo. - En este caso la formación lo tiene que ofrecer la organización para generar esa posibilidad de crecimiento y transformación. Ocurre frustración de los trabajadores por considerar que en su empresa lo atrasan profesionalmente y no son competitivos, generando resignación. Sin embargo, puede despertar la posibilidad de innovarse a sí mismo en sus tareas.

d)- Promoción. – Cuando al trabajador asciende en el trabajo a otro en donde se sienta considere mejor, es por tanto un cambio de status. No se refiere a una transferencia de lugar a otro solo con mayor carga de trabajo; sino un objetivo más para su profesión.

e). - Responsabilidad. - Tiene que ver mucho con los valores de la persona y su disposición en responder responsablemente a sus actividades encomendadas. La responsabilidad es propia y también puede ser delegada; en el caso que los directivos deleguen una función a un empleado, esta será una oportunidad de

manifestar su capacidad y responsabilidad, quiere decir que tiene lo consideran y confían en su trabajo.

f). - El trabajo mismo. – Se da en el caso cuando la persona manifiesta que su trabajo le emana sentimientos buenos o malos. Pudiendo ser una actividad laboral agradable, oportuno, desafiante, interesante y especial, como también todo lo contrario.

Morales, (2016), nombra a estos factores intrínsecos y lo entiende como la satisfacción en el cargo en el que uno trabaja. Percibido de esta manera, existe un manejo del hombre sobre estos factores debido a que envuelven sus emociones. Asimismo, Morales manifiesta que estos factores crean un efecto insondable y firme en la convicción de la persona, y si son muy agradables generan satisfacción profesional, lo cual es muy diferente de sentirse insatisfecho profesionalmente.

Nelson & Spitzer (2005) manifiestan que casi todas las personas luego de saldar sus cuentas, busca otras aspiraciones que desencadena en nuestra autoestima necesidades de sentido superior, la sensación de sentirse útil, saber que contribuimos en algo, la oportunidad de recibir halagos de un jefe por nuestro desempeño, habernos ganado el respeto ante muchos y un espacio en el trabajo, son sentimientos innatos que todo hombre posee.

1.3.2.4.- El modelo de las expectativas de Vroom

El estudioso Víctor Vroom en 1964 su libro: “Motivación y trabajo” propuso la teoría de las expectativas. La presente teoría afirma que las personas como entes de pensamiento y razón, poseen creencias y se resguardan ilusiones y expectativas sobre sucesos de su futuro y según estas expectativas actúan. La postura de Vroom es cognitiva, ya que por medio de la razón la persona decide esforzarse en tareas que según él le otorgaran los mejores resultados.

Según Vroom existen tres factores que motivan a los individuos y que la interrelación de estos, producen satisfacción:

a). Valencia. Es el grado de deseo de un individuo por conseguir una meta, pero este grado de deseo no se presenta de igual forma en todas las personas,

tampoco es constante necesariamente, ya que la persona puede en el recorrido del tiempo cambiar en sus deseos por la influencia de sus experiencias.

Vroom asignó un intervalo de -1 a 1. Si el individuo no desea lograr un resultado específico, el valor es -1. Si el resultado no le interesa, el valor es 0. Pero si existe un anhelo de lograr un resultado o meta, el valor es de 1. Con esta escala valorativa se midió este factor.

b). Expectativa. Es la convicción que tiene el individuo de que su dedicación y esfuerzo invertido traerá los resultados anhelados. Estas expectativas dependen significativamente de la auto concepción de la persona y de lo capaz que se considera, según esta auto concepción sus expectativas serán altas, o también bajas. En este caso Vroom propuso el intervalo de medida de 0 y 1.

c). Instrumentalidad. Se refiere al juicio que efectúa el individuo sobre la postura de la empresa en recompensar su desempeño, es decir, es el premio que el trabajador espera por sus labores efectuadas. En este caso el autor le atribuye una valoración de 0 y 1.

Marrugo et. al (2012) recalca que el modelo Vroom no funciona según necesidades satisfechas o no; no depende de premios o castigos, sino que su esencia radica en el mismo trabajador, en su razón, en su capacidad pensante de desear y anhelar metas, lo cual lo plasmara en su comportamiento laboral. En este sentido la teoría de Vroom intenta hacer mediciones sobre los niveles de satisfacción, ya que considera que la persona se mueve según sus aspiraciones y expectativas los cuales concretaran sus resultados. Según la afirmación de este resultado existe una relación entre los objetivos del trabajador y los reconocimientos o premios que éste recibe, y la relación entre el premio y la satisfacción produce la realización de metas personales; por lo tanto, no siempre los premios o recompensas de la organización coinciden con lo que el trabajador espera recibir.

El estudio de Vroom resalta que los individuos con alta motivación conciben a sus objetivos como valiosos y tienen certeza en alcanzarlos. En función de un teorema se postula que la fuerza de la motivación equivale al producto del valor del premio u objetivo y la expectativa probable del logro.

Por ello se entiende que si no existiese expectativas y recompensas no habría motivación; entendiéndolo matemáticamente se refiere a que, si ambas o al menos una de las variables equivaliera a cero, resultaría nula la motivación. Los estudios de Vroom ayudan grandemente a las empresas quienes, las cuales la traducen en sus sistemas de gestión y administración.

Gutierrez N, y Sfeir R, (2001) realizaron un estudio a una empresa seleccionada donde aplico método de Vroom para medir la motivación en sus trabajadores. A cada factor le otorgo valores numéricos como refiere la teoría, demostrando que los empleados de nómina presentaron una motivación superior con puntuación alta, debido a que acertaron con dos o más variables. Sin embargo, existió un grupo con motivación moderada, los cuales tenían baja puntuación. En este caso, existen variables que Vroom no considera, y que otros si, como, por ejemplo, la Teoría de las Necesidades de Maslow, no coincidiendo en las mismas variables y arrojando un bajo puntaje. En tal sentido, se recomienda que se debe buscar estrategias para incrementar las expectativas y valencias de los trabajadores, es decir que generen mecanismos donde los empleados estimen tener altas posibilidades para un reconocimiento; también aconseja brindar la facilidad de estímulos y recompensas valiosas para los trabajadores y que se puntualicen objetivos claros y reales en la entidad laboral; solo de esta manera los trabajadores podrán observar la correspondencia entre esfuerzo y desempeño.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Existe relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?

- ✓ ¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?
- ✓ ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?
- ✓ ¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?
- ✓ ¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación legal

En la constitución política del Perú de 1993, figura en su Artículo 13°, que los padres de familia tienen el deber de instruir a sus hijos y el derecho de elegir las, instituciones de su conveniencia y al mismo tiempo participar en la formación de su hijo.

Cuando hablamos de intervenir en la formación de sus hijos, se está dando a entender que toda participación de los padres debe ser según la ley y las normas internas de la institución educativa, es decir participar en la forma de cómo se imparte la enseñanza en estos centros; de esta manera ayudaran a la misma institución a ejecutar su trabajo de modo excelente. La perspectiva de los padres de familia es fundamental para coordinaciones con docentes y otros actores a fin de brindar una calidad educativa.

En la LEY GENERAL DE EDUCACIÓN N° 28044, referente a su Artículo 54° de la instituye que, a los padres de familia, deben:

- Educar a sus menores hijos y brindarles en casa un trato de respeto como personas llenas de derechos, y asimismo garantizar a los menores que culminen su educación
- Los padres deben estar enterados de la calidad educativa de los centros de estudio, y resguardar que siga su rumbo exitoso, en el área pedagógica como

así también en los valores y comportamiento de los menores Participar y colaborar en el proceso educativo de sus hijos.

- Se deben formarse asociaciones u otras organizaciones, las cuales velen por el derecho a la calidad educativa
- Debe haber un respaldo hacia la admiración y política educativa de la institución, plasmándose en la participación de los padres en las actividades u otras gestiones de mejora hacia la infraestructura y equipamiento

1.5.2. Justificación Pedagógica

El sistema educativo ha tenido cambios significativos desde épocas atrás, desarrollándose cada día, innovando y creando más ideas innovadoras, con el fin de desarrollar objetivos que conlleven a un proceso de aprendizaje esperado y por ende a la satisfacción que esperan los padres de familia alcanzar, es por ello que la Organización de las Naciones Unidas durante el año 2015, ha desarrollado la calidad de la educación como un factor muy distinguido dentro la sociedad educacional, estando considerando al Perú como uno de los países que no puede estar separado del desarrollo competitivo, buscando de este modo el aporte de elementos significativos.

Por ende la Educación en el Perú debe conllevar a buenos resultados que debe tener desde las instituciones educativas hasta llegar a la satisfacción plena de un buen desarrollo, a lo que sostiene (Adam, E. Jr., Hershauer, J.C. y Ruch W.A., 1985) que la calidad es el producto o servicio que se relaciona a un conjunto de esquemas que se relacionen con las características de su valor dentro el mercado y su rendimiento del cual ha sido diseñado; se puede ver que el autor atañe a las expectativas y las necesidades que tiene el interesado con la finalidad de que sean atendidos para brindar un servicio adecuado alcanzando los logros competitivos y demandas de la selección estudiantil.

Cabe precisar que para la educación de calidad es importante y relevante considerar todos los aspectos posibles, ya que de ello resulta el grado de satisfacción que tienen tanto los alumnos como los padres de familia quienes buscan la organización eficiente y el desarrollo eficaz en todos sus ámbitos y aspectos educativos.

1.6. Hipótesis

1.6.1.- Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018

1.6.2.- Hipótesis específicas

- ✓ Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.
- ✓ Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.
- ✓ Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.
- ✓ Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.
- ✓ Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos general

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

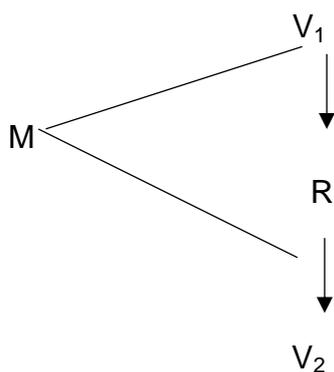
- ✓ Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.

- ✓ Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018
- ✓ Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.
- ✓ Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.
- ✓ Determinar la relación que existe entre la empatía de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación:

De acuerdo con Sánchez H. y Reyes C. (2009), el diseño de la investigación es correlacional simple, ya que busca la relación que existen entre la variable 1 con la variable 2, de tal manera que los hechos busquen un determinado fin; asimismo recolectamos la información para realizar el cruce estadístico, con la finalidad de llegar a una conclusión y analizar las variables de acuerdo a su incidencia e interrelación al momento dado. Siendo lo siguiente:



Donde:

- M = Significa la Muestra
- V₁= Medición de la primera variable “Calidad del servicio educativo”
- R = Relación que existen entre las variables
- V₂= Medición de la segunda variable “Satisfacción”

2.2. Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Reactivo	Escalas
Variable 1: Calidad del Servicio	<p>La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios". Domínguez (2006).</p> <p>Para Zeithaml y Parasuraman la calidad de servicio está formada por todas las propiedades que se otorguen valor. La calidad del producto puede ser medible pero no así la cualidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.</p> <p>Los autores indican que la variable de la calidad del servicio educativo se define con cinco dimensiones y veinte preguntas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	<p>Indica que la variable de calidad del servicio educativo se define con cinco dimensiones y veinte preguntas.</p>	Elementos tangibles (Instalaciones)	Limpieza, valora la limpieza de la institución educativa.	1,2	Bueno Regular Deficiente
				Accesibilidad, muestra señales de localización de las diferentes dependencias de la institución educativa.	3	
				Conservación, mantiene el cuidado de las instalaciones.	4	
			Fiabilidad	Tiempo real, atiende acorde al tiempo disponible para la atención usuario.	5,6	Bueno Regular Deficiente
				Resuelve acciones con eficiencia y eficacia.	7	
				Valor recibido, brinda un trato equitativo al usuario.	8	
			Capacidad de respuesta	Rapidez, cuenta con la realización eficiente del servicio.	9	Bueno Regular Deficiente
				Oportunidad y confianza, brinda buena atención	10	
				Puntualidad, realiza la atención en el horario establecido	11	
			Seguridad	Credibilidad, brinda la seguridad del servicio al usuario.	12	Bueno Regular Deficiente
				Profesionalidad, muestra cordialidad y ética.	13	
				Cortesía, trato formal y cómodo al usuario	14	
			Empatía.	Compresión del usuario, ofrece una buena actitud frente al usuario.	15,16	Bueno Regular Deficiente
				Atención personalizada, siente confort en la atención brindada.	17,18	
Comunicación, brinda un buen mensaje en la información.	19,20					
Variable 2: Satisfacción	<p>Noriaki Kano (2001) define qué aspectos logran la satisfacción. Por ella estableció los siguientes factores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores de desempeño o unidimensionales - Factores básicos o el debe ser - Factores de deleite o calidad atractiva 	<p>Indica que la variable de satisfacción se define con tres dimensiones y veinte preguntas.</p>	Factores básicos o el debe ser	De la atención	21,22,23	Bueno Regular Deficiente
				Satisfacción por la conservación.	24,25	
				Satisfacción por los resultados	26,27	
			Factores de desempeño o unidimensionales	Respuesta oportuna, muestra interés en la atención eficiente.	28,29,30	Bueno Regular Deficiente
				Cumplimiento de promesas	31,32	
				Seguridad ante las expectativas educativas futuras.	33,34	
			Factores de deleite o calidad atractiva	Satisfacción del pedido, siente satisfacción con el pedido ofrecido.	35,36	Bueno Regular Deficiente
				Satisfacción por las innovaciones educativas	37,38	
				Satisfacción por el desarrollo formativo.	39,40	

2.3. Población y muestra:

2.3.1. Población

La población de materia de estudio se conforma por 750 alumnos, entre varones y mujeres, por consiguiente, son la misma cantidad de los padres de familia que matricularon durante el presente año, por ende el estudio se dirige hacia los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

Institución Educativa	N° de alumnos		Numero de Padres de Familia	%
	H	M		
Primero	93	97	190	20%
Segundo	85	90	175	15%
Tercero	65	55	120	15%
Cuarto	60	75	135	15%
Quinto	60	70	130	35%
Total	363	387	750	100%

2.3.2. Muestra.

Respecto a la muestra representada por los padres de familia y aplicado al método aleatorio. De acuerdo a lo que Cochran, W. (1980) hace relevancia y reformula la técnica presentada por Martínez, C. (2012), donde ambos indican que para obtener una representación de la población cada elemento o dimensión influyente debe ser de cierta probabilidad al momento de elegir el criterio de evaluación, por ende para la aplicación de la muestra se obtuvo a través de la siguiente fórmula:

Dónde:

N = Tamaño de la muestra

p = Probabilidad que la hipótesis sea verdadera

q = (1-p) probabilidad de no ocurrencia de la hipótesis

e = Error estimado por estudiar una muestra en lugar de toda la población

Z = Coeficiente de confiabilidad (Nivel de significancia que corresponde a una distribución normal según el I% de confianza requerida).

Formula:
$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Resolviendo: $n = \frac{0,196^2 (0,60)(0,40)}{0,24} = 3,8416 (0,24) = 368,7936$

$$0,025^2$$

$$0.0025$$

Verificamos que $n > e$, por lo que procedemos al reajuste de la muestra en base a la siguiente fórmula:

$$\frac{n}{N} = \frac{369}{750} = 0.492$$

Por tanto 0,852 es mayor que 0,05, en tal sentido se debe ajustar la muestra.

Formula de ajuste:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Dónde: n_o es la muestra ajustada, n es la muestra inicial y N es la población.

Calculemos:

$$n = \frac{369}{1 + \frac{369-1}{750}} = \frac{369}{1 + \frac{368}{750}} = \frac{369}{1+0.49} = \frac{369}{1.49} = 247$$

Tenemos una muestra ajustada redondeada de 247 usuarios de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, para la población de padres de familia con una muestra ajustada de 247, decisión tomada para tener muestras apareadas en la investigación.

2.3.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico, donde cada elemento de la población es seleccionado el cual tiene la misma oportunidad una posible muestra del tamaño realizado, según Hernández, R. (1998), asimismo se realizó una muestra aleatoria de los análisis establecidos en el presente proyecto de investigación.

2.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

2.4.1. Técnicas

a) Encuesta

Esta técnica fue aplicada a los Padres de familias, quienes nos dieron sus expectativas y opiniones, el cual nos permitirá conocer las necesidades e inquietudes de los padres de familia.

2.4.2. Instrumentos

a) Cuestionario

El instrumento que utilizado es el cuestionario. De acuerdo a Rodas, A. (2011), es un acumulado de interrogantes, la cual se funda en el marco teórico, las hipótesis, variables y objetivos. Se ha organizado el cuestionario a través de la variable 1 “calidad del servicio educativo”, colocando sus indicadores de acuerdo a sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, determinando las escalas como Bueno (3), regular (2), deficiente (1).

Con respecto, al cuestionario de la variable 2 “satisfacción de los padres de familia”, la formulación de las preguntas se ha tomado lo definido por Noriaki Kano y sus dimensiones: factores de desempeño o unidimensionales, factores básicos o el debe ser, factores de deleite o calidad atractiva estableciendo las escalas como Bueno (3), regular (2), deficiente (1).

2.4.3. Validez y Confiabilidad

2.4.3.1. Validez

Para calcular el instrumento seleccionado, primero se realizó una prueba piloto dirigida a los padres de familia quienes manifiestan sus necesidades y requerimientos ante sus inquietudes en cuanto al producto ofrecido. Posteriormente para medir el grado de confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente del alfa de Cronbach (Rodas, 2011) y finalmente se consultado a expertos para su procedimiento y aplicación del contenido.

2.4.3.2. Confiabilidad

El presente proyecto de investigación se utilizó el instrumento del alfa de Cronbach el cual fue materia de evaluación para las variables “Calidad del servicio” y “Satisfacción”.

Variable 1: Calidad del servicio educativo

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{20}{19} \cdot \left(1 - \frac{7.97}{39.6} \right)$$

$$\alpha = 0.84$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,84	20

Fuente: Salida del SPSS V22

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,84. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación.

Variable 2: Satisfacción

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{20}{19} \cdot \left(1 - \frac{10.9}{48.5} \right)$$

$$\alpha = 0.82$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,82	20

Fuente: Salida del SPSS V22

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,82. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Los datos obtenidos después de la aplicación del instrumento son organizados, ordenados y presentados con la interpretación de tablas y gráficos de barras.

Para determinar la relación entre las variables 1 y 2, se empleó la correlación de Rho Spearman, donde la medida que se utiliza son rangos, de acuerdo a su numeración de orden, siendo el siguiente:

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
-0.11 a -0.50	Correlación positiva media
-0.51 a -0.75	Correlación positiva considerable
-0.76 a -0.90	Correlación positiva muy fuerte
-0.91 a -1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Basada en Hernández Sampieri y Fernández Collado, 1998

2.6.- Aspectos éticos

Los investigadores tendrán en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Presentación de la solicitud de formalidad para iniciar la presente investigación.
- Coordinó con la Directora de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, para la respectiva autorización del presente.
- Participó a los Padres de familia el objetivo a realizarse de la presente investigación.
- Guardó la confidencia de los resultados de las encuestas aplicadas a los Padres de Familia.
- Respeto los derechos de reserva intelectual de autores de diferentes tesis, libros, revistas y páginas web consultadas. Asimismo, las citas que son considerados como ideas y conceptos dentro su marco teórico y conceptual ante el presente proyecto de investigación.

III. RESULTADOS

3.1.- Descripción de los Resultados

En la tabla a continuación se muestran las variables: “Calidad del servicio educativo y “La satisfacción de los padres de familia”, la cual se aplicó con una muestra de 247 padres de familia de las Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”. Ahora observemos la primera variable:

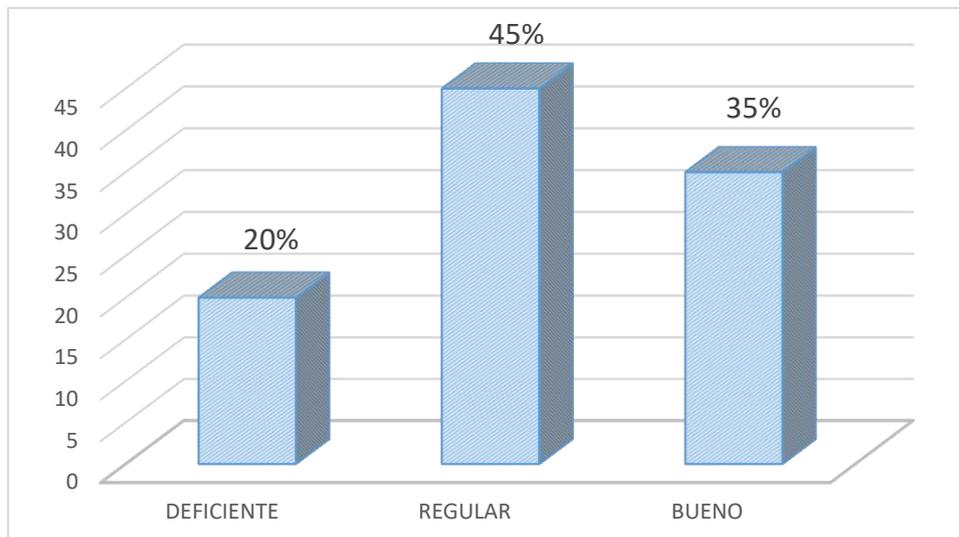
3.1.1. DISTRIBUCION DE FRECUENCIA DE LA VARIABLE 1 “CALIDAD DEL SERVICIO.”

Tabla 1: distribución de frecuencia de la variable 1 “calidad del servicio”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	49	20.0	20.0	20.0
	REGULAR	111	45.0	45.0	45.9
	BUENO	87	35.0	35.0	100.0
	Total	247	100.0	100.0	

Fuente: base de datos

Figura N° 1 barras de la Variable 1 Calidad del servicio



Fuente de Tabla N° 1

DESCRIPCIÓN:

De la muestra en la tabla N° 1, podemos apreciar que la calidad de servicio muestra un 20% de su deficiencia, mientras que el 45% tiene altos índices de regularidad y bueno el 35%, lo que podemos deducir que esta variable tiene mucho que desarrollar en cuanto a su servicio ya que los padres de familia aceptan el servicio a media ponderación establecida.

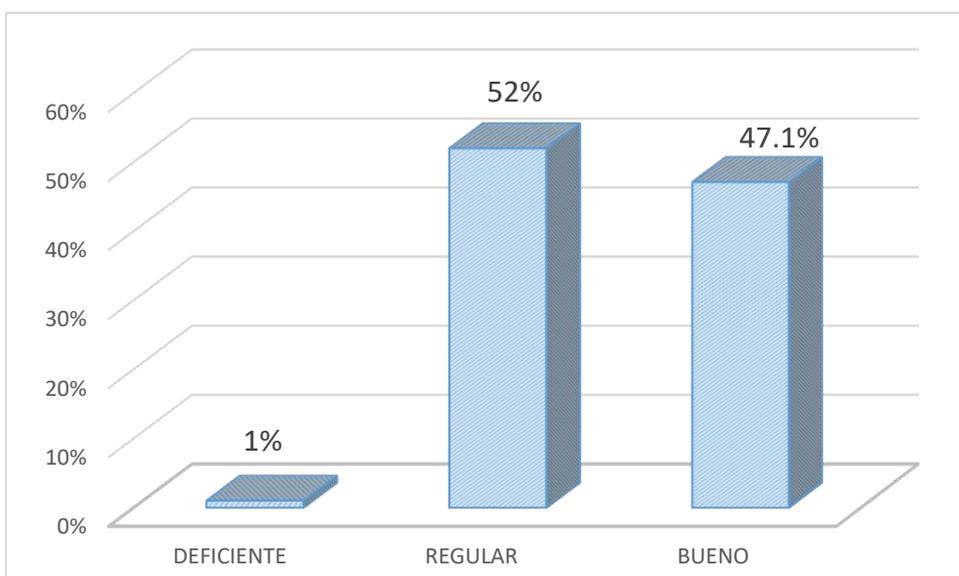
3.1.1.1. PROCESO DE DATOS DE LA DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES

Tabla N° 2 Distribución de frecuencia de la dimensión de los elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	12	1.0	1.0	1.0
	REGULAR	119	52.0	52.0	52.9
	BUENO	116	47.1	47.1	100.0
	Total	247	100.0	100.0	

Fuente: base de datos

Figura N° 2 barras de la dimensión de elementos tangibles



Fuente de Tabla N° 2

DESCRIPCIÓN:

De la muestra en la tabla N° 2, podemos ver que la dimensión tangible: el 1% distingue en el nivel deficiente, pero en el nivel regular se tiene el 52.9% acumulado, mientras en el bueno se obtiene el 47.1%.

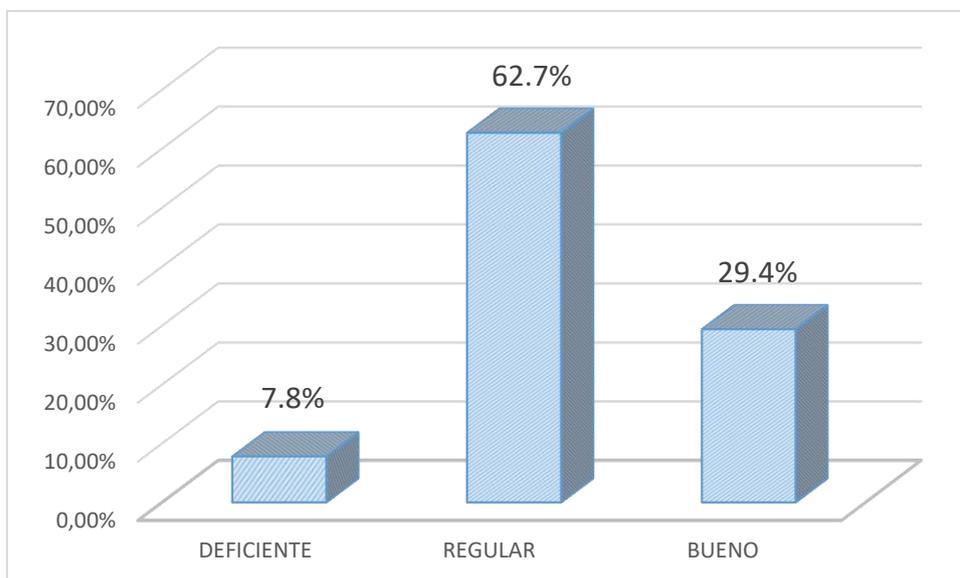
3.1.1.2. PROCESO DE DATOS DE LA DIMENSION FIABILIDAD

Tabla N° 3 Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	20	7.8	7.8	7.8
	REGULAR	176	62.7	62.7	70.6
	BUENO	51	29.4	29.4	100.0
	Total	247	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

Figura N° 3 Barras de la dimensión fiabilidad



Fuente Tabla N° 3

DESCRIPCIÓN:

De la observado tenemos: en la tabla N° 3 se distingue en el nivel deficiente tenemos el 7.8%, pero en el nivel regular se tiene el 62.7% acumulado, donde se observa la identificación en este nivel de los padres de familia, seguido el 29.4% en lo bueno de la calidad.

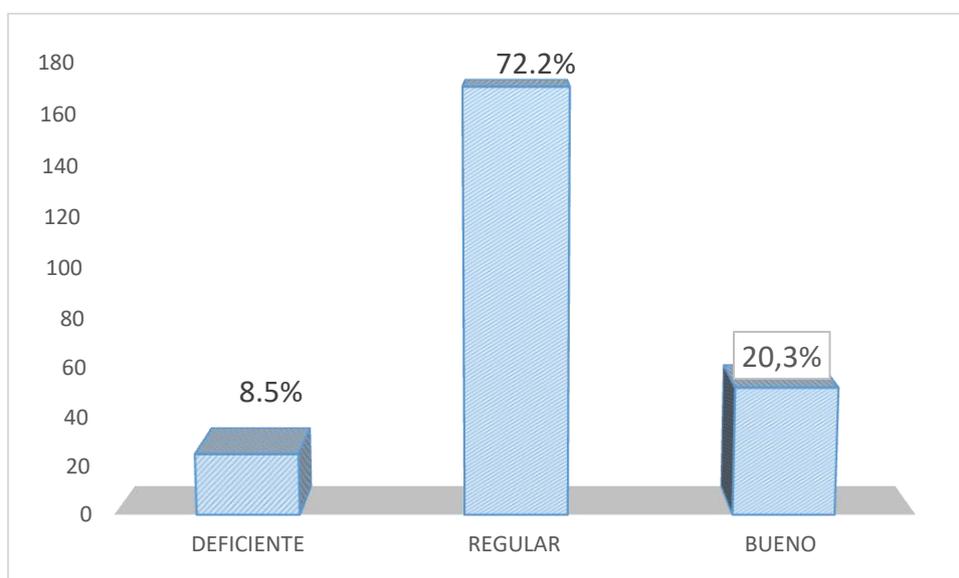
3.1.1.3. PROCESO DE DATOS DE LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla N° 4 Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEFICIENTE	25	8,5	8,5	8,5
REGULAR	170	72,2	72,2	72,2
BUENO	52	20,3	20,3	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura N° 4 Barras de la dimensión Capacidad de respuesta



Fuente Tabla N° 4

DESCRIPCIÓN:

La muestra de la tabla N° 4 indica que los padres de familia se encuentran regularmente satisfechos con la capacidad de respuesta ya que obtiene un nivel del 72,2%, asimismo existe una ventaja de 20.3% que define lo bueno sobre un deficiente 8.5% del grado de satisfacción de los padres de familia.

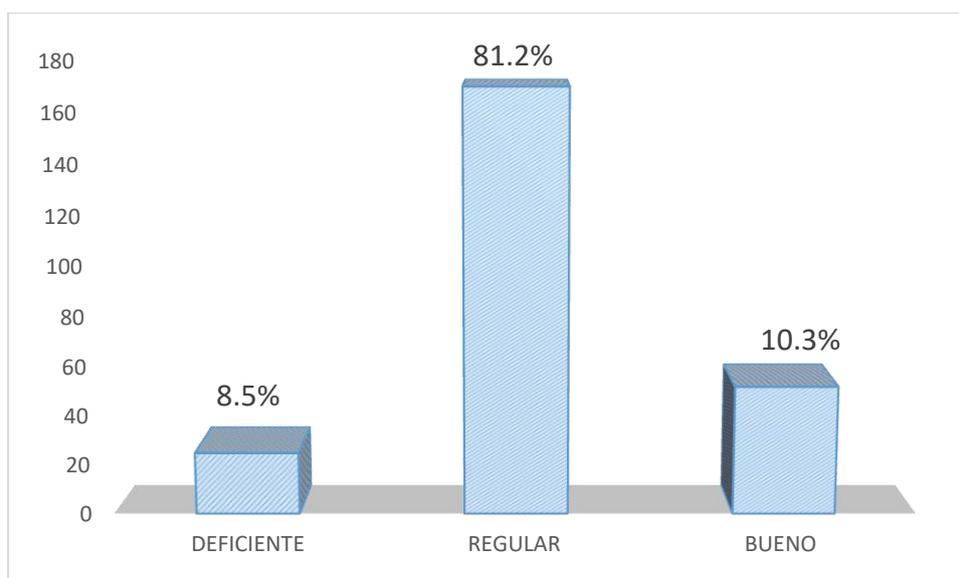
3.1.1.4. PROCESO DE DATOS DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD

Tabla N° 5 Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad

DIMENSION: SEGURIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	25	8,5	8,5	8,5
	REGULAR	170	81,2	81,2	81,2
	BUENO	52	10,3	10,3	100,0
	Total	247	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

Figura N° 5 barra de la dimensión seguridad



Fuente Tabla N° 5

DESCRIPCIÓN:

En esta muestra en la tabla N° 5 el porcentaje obtenido por el indicador deficiente es de 8,5%, mientras en el 10.3% el resultante bueno, demostrando la seguridad con un alto porcentaje valorado en el 170% de su grado de satisfacción siendo regular el indicador..

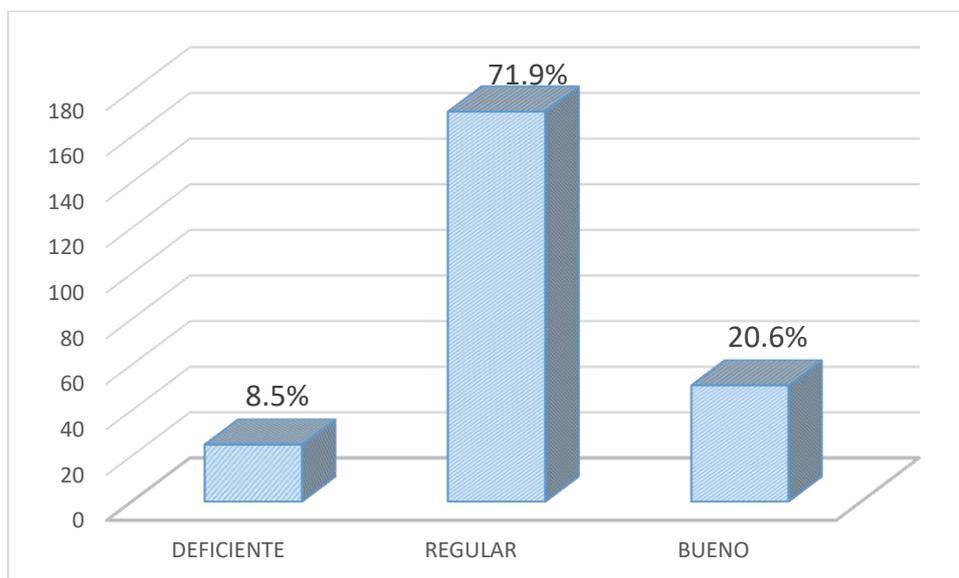
3.1.1.5. PROCESO DE DATOS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA

Tabla N° 6 Distribución de frecuencia de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEFICIENTE	25	8.5	8.5	8.5
REGULAR	171	71.9	71.9	71.9
BUENO	51	20,6	20,6	100,0
Total	247	100,0	100,00	

Fuente: Base de datos

Figura N° 6 barra de la dimensión Empatía



Fuente Tabla N° 6

DESCRIPCIÓN:

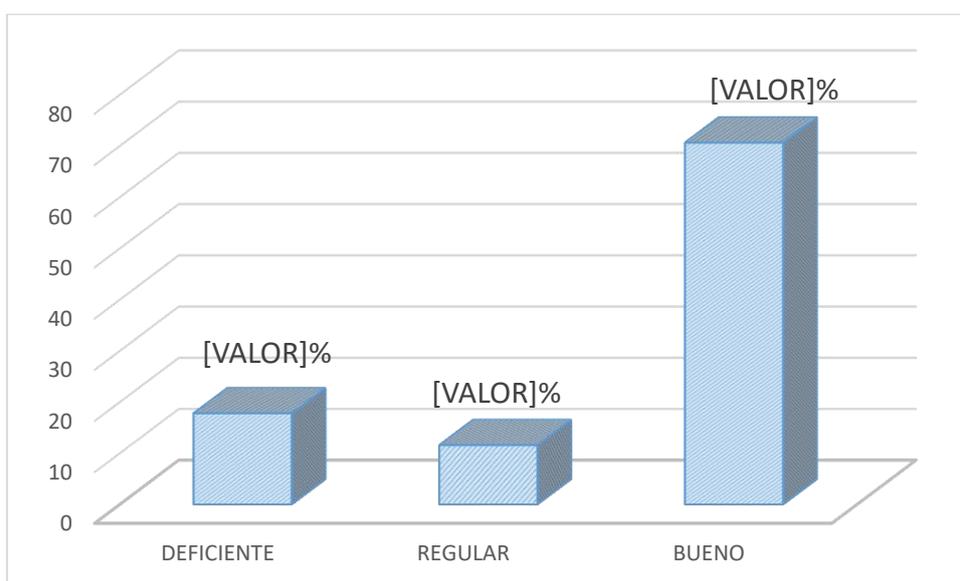
De la muestra en la tabla N° 6 se ha podido identificar en cuanto a la empatía el 8.5% en deficiencia, mientras el 20.6% se manifiesta en el indicador bueno, teniendo un alto índice de regular con el 71.9% de satisfacción de los padres de familia.

3.1.2. DISTRIBUCION DE FRECUENCIA DE LA VARIABLE 2 “SATISFACCIÓN.”

Tabla N° 7 Distribución de frecuencia de la Variable 2: “Satisfacción”

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	DEFICIENTE	44	17.8	17.8	17.8
	REGULAR	28.5	11.57	11.57	11.57
	BUENO	174.5	70.63	70.63	100.0
	Total	247	100.0	100.0	

Figura N° 7 barra de la Variable 2: “Satisfacción”



Fuente Tabla N° 7

DESCRIPCIÓN:

De lo aplicado en la tabla N° 7 se muestra una deficiencia de 17.8%, en regular 11.57%, lo cual es un porcentaje inferior, y en lo referido a bueno resalta un considerable 70.63% que muestran la satisfacción esperada de los padres acorde a sus expectativas.

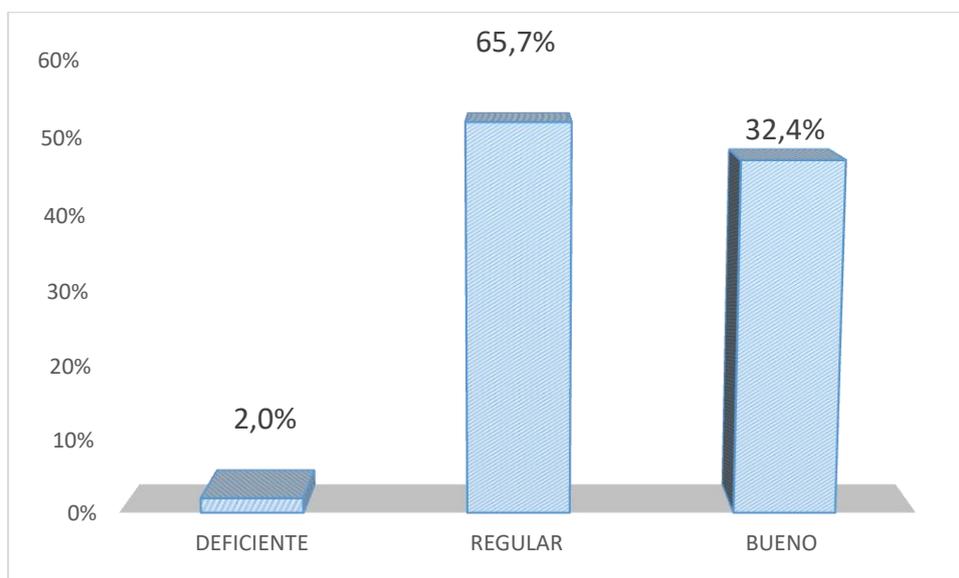
**3.1.2.1. PROCESO DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCION:
DIMENSION FACTORES BASICOS O EL DEBE SER**

Tabla N° 8 Distribución de frecuencia de la dimensión Factores Básicos o el debe ser

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	5.0	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	162.0	65,7	65,7	67,6
	BUENO	80.0	32,4	32,4	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura N° 8 barras de la dimensión Factores Básicos o el debe ser



Fuente Tabla N° 8

DESCRIPCIÓN:

De lo aplicado en la tabla N° 8 la muestra la deficiencia al 2%, mientras en lo referido se encuentra al 65,7% de lo regular, identificación homogénea de los entrevistados, seguido del 32.4% de lo bueno.

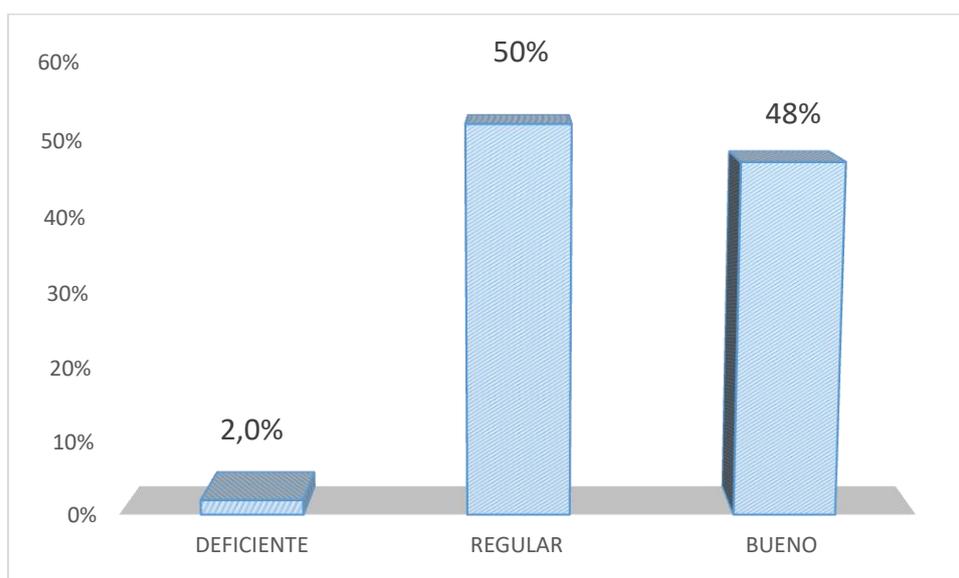
3.1.2.2. PROCESO DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCION: DIMENSION DE DESEMPEÑO O UNIDIMENSIONALES

Tabla N° 9 Distribución de frecuencia de la dimensión de desempeño o Unidimensionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEFICIENTE	5	2,0	2,0	2,0
REGULAR	122	50,0	50,0	50,0
BUENO	120	48,0	48,0	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura N° 9 Barras de la dimensión de Desempeño o Unidimensionales



Fuente Tabla N° 9

DESCRIPCIÓN:

Se puede observar en la tabla N° 9 que tanto en los indicadores de bueno y regular el encuestado muestra niveles equitativos al 50% y 48% respectivamente, mientras el 2% muestra la deficiencia y/o disconformidad de grado de satisfacción.

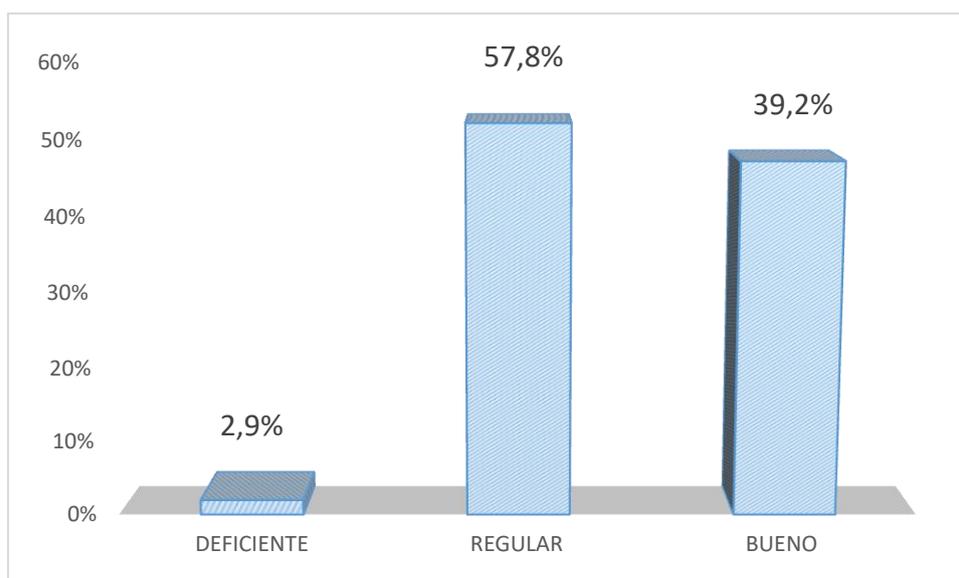
3.1.2.3. PROCESO DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCION: DIMENSION DE DELEITE O CALIDAD ATRACTIVA.

Tabla N° 10 Distribución de frecuencia de la dimensión de deleite o calidad atractiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	7	2,9	2,9	2,9
	REGULAR	143	57,8	57,8	60,8
	BUENO	97	39,2	39,2	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura N° 10 Barras de la dimensión deleite o calidad atractiva



DESCRIPCIÓN:

Se puede observar en la tabla N° 10 que tanto en los indicador regular alcanza un máximo puntaje con un 57,8 % seguido de un 39,32% de bueno, mientras tanto se observa un deficiente de 2,9%.

3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

La prueba de hipótesis se realizó en referencia a lo planteado por Alvarado, y Agurto, M (2009), quienes para probar una hipótesis proponen los siguientes pasos:

- a). Plantear la hipótesis nula h_0 y la hipótesis alternativa h_1
- b). Seleccionar el nivel de significancia
- c). Señalar el valor estadístico de la prueba
- d). Formular la regla de decisión
- e). Tomar una decisión

3.2.1. Prueba de Hipótesis General

a) Plantear la hipótesis nula h_0 y la hipótesis alternativa h_1

h_0 : No existe relación entre la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”- Pucallpa – 2018.

h_1 : Existe relación entre la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”- Pucallpa – 2018.

b) Seleccionar el nivel de significancia

Nivel $\alpha = 5\% = 0.05$, por ser una prueba de dos colas el valor es $\alpha = 0.025$

c) Señalar el valor estadístico de la prueba.

Se aplicará la prueba de Rho Spearman

d) Formular la regla de decisión

Normalidad la variable aleatoria. Se manejó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por consignar la fuente de tamaño en muestra mayor que 30 individuos. Criterio para: Los datos proceden de una distribución normal.

P-valor $> \alpha$. Aceptar la H_0 = Los datos provienen de una distribución normal

P-valor $\leq \alpha$. Aceptar la H_1 = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 11 P-Valor de la variable Calidad del servicio y Satisfacción de los padres de familia

P-valor de la variable Calidad del servicio educativo= 1,000	> 0.025
--	---------

P-valor de la variable Satisfacción= ,095	> 0.025
---	---------

Conclusión: La variable Calidad del servicio y Satisfacción de los padres de familia

conllevar a una fuente de normalidad, confirma el estudio de prueba Rho Spearman

Fuente: Base de datos

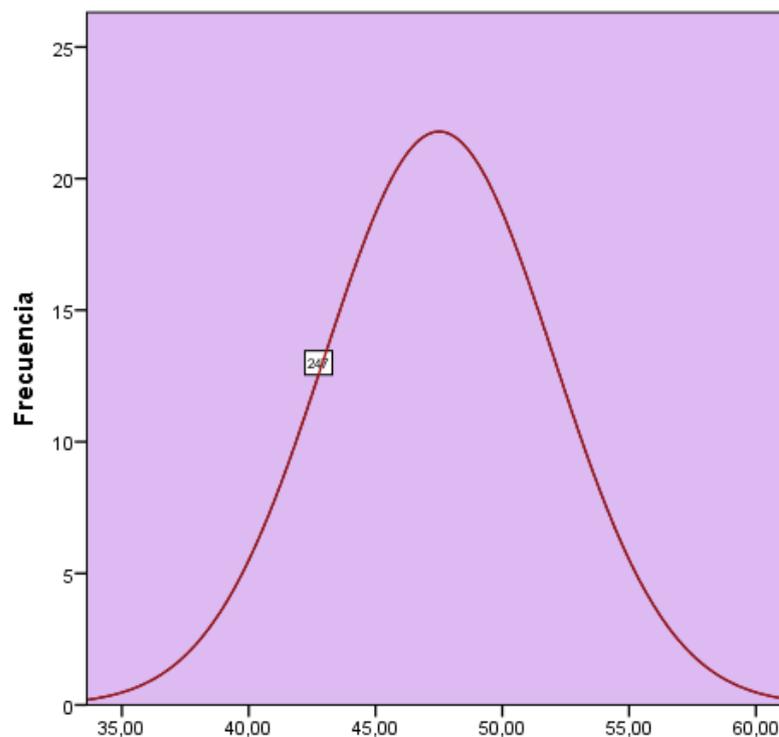
e) Tomar una decisión

Aplicación de la Prueba de Correlación de Rho Spearman

Tabla N° 12 Prueba de Rho Spearman- Valor de la Variable de calidad del servicio y satisfacción

Correlaciones				
			CALIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman	CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,095
		Sig. (bilateral)	.	,138
		N	247	247
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,138	.
		N	247	247

Figura N° 11 Histograma de la Calidad del servicio y la satisfacción



Interpretación

Porque el valor Sig =0,138, es menor que el nivel de significancia 0,025, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación donde $r=1,000$ correlación positiva grande y perfecta, según Sampieri y Fernández, existiendo relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial “Alfredo Vargas Guerra”.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

a) Plantear la hipótesis específica nula h_0 y la hipótesis específica h_1

He₀: No existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institucional Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

He₁: Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institucional Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

b) Seleccionar el nivel de significancia

Nivel $\alpha = 5\% = 0.05$, por ser una prueba de dos colas el valor es $\alpha = 0.025$

c) Señalar el valor estadístico de la prueba.

Se aplicará la prueba de Rho Spearman

d) Formular la regla de decisión

Normalidad la variable aleatoria. Se manejó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por consignar la fuente de tamaño en muestra mayor que 30 individuos. Criterio para: Los datos proceden de una distribución normal.

P-valor $> \alpha$. Aceptar la H_0 = Los datos provienen de una distribución normal

P-valor $\leq \alpha$. Aceptar la H_1 = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 13 P-Valor de los elementos tangibles y la satisfacción de los padres de familia

P-valor de la dimensión de elementos tangibles = 1,000	> 0.025
P-valor de la variable Satisfacción= 0,59	> 0.025

Conclusión: La dimensión de elementos tangibles y satisfacción de los padres de familia conllevan a una fuente de normalidad, confirma el estudio de prueba Rho Spearman

Fuente: Base de datos

e) Tomar una decisión

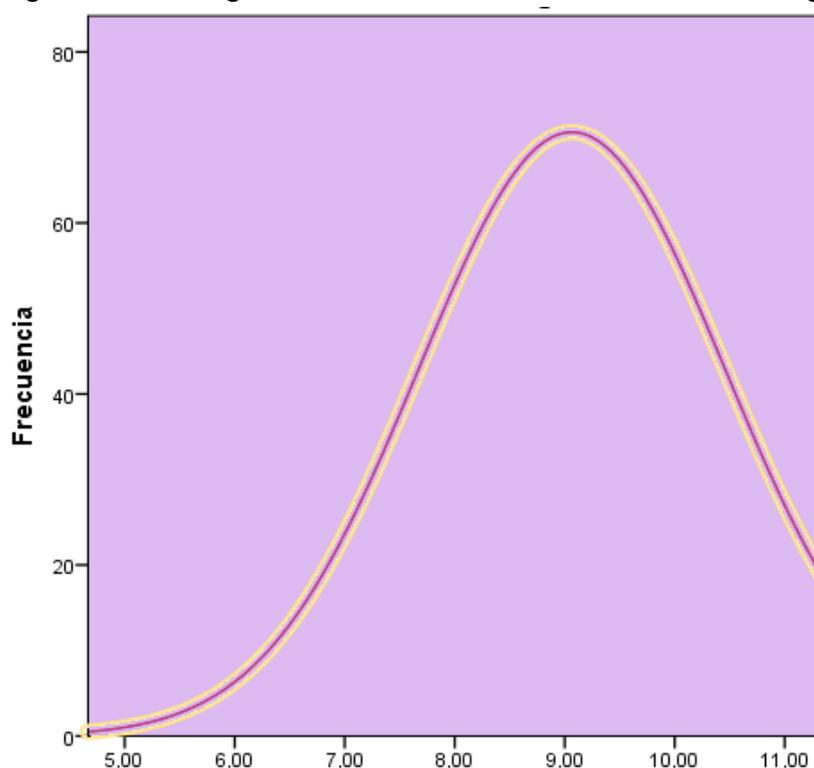
Aplicación de la Prueba de Rho Spearman

Tabla N° 14.- Correlación Rho Spearman

		Correlaciones		
			TANGIBLES	SATISFACCION
Rho de Spearman	TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1,000	,059
		Sig. (bilateral)	.	,355
		N	247	247
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,059	1,000
		Sig. (bilateral)	,355	.
		N	247	247

Fuente: Base de datos

Figura 12: Histograma de la dimensión de elementos tangibles y satisfacción



Interpretación:

Porque el Sig.=,059 es menor que la significancia 0.025, acepta la hipótesis específica de investigación 1 y se rechaza la hipótesis nula 1, que indica que existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, teniendo un $r=1,000$ correlación positiva grande y perfecta, según Sampieri y Fernández.

3.2.3. Prueba de la hipótesis específica 2

a) Plantear la hipótesis específica nula h_0 y la hipótesis específica h_2

He₀: No existe relación entre la fiabilidad entre la Calidad educativa y satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

He₂: Existe relación entre la fiabilidad entre la Calidad educativa y satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

b) Seleccionar el nivel de significancia

Nivel $\alpha = 5\% = 0.05$, por ser una prueba de dos colas el valor es $\alpha = 0.025$

c) Señalar el valor estadístico de la prueba.

Se aplicará la prueba de Rho Spearman

d) Formular la regla de decisión

Normalidad la variable aleatoria. Se manejó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por consignar la fuente de tamaño en muestra mayor que 30 individuos.

Criterio para: Los datos proceden de una distribución normal.

P-valor $> \alpha$. Aceptar la H_0 = Los datos provienen de una distribución normal

P-valor $\leq \alpha$. Aceptar la H_1 = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 15 P-Valor de la dimensión de fiabilidad Satisfacción de los padres de familia

P-valor de la dimensión de fiabilidad = 1,000	> 0.025
P-valor de la variable Satisfacción= 0,355	> 0.025

Conclusión: La dimensión de fiabilidad y satisfacción de los padres de familia conllevan a una fuente de normalidad, confirma el estudio de prueba Rho Spearman

Fuente: Base de datos

e) Tomar una decisión

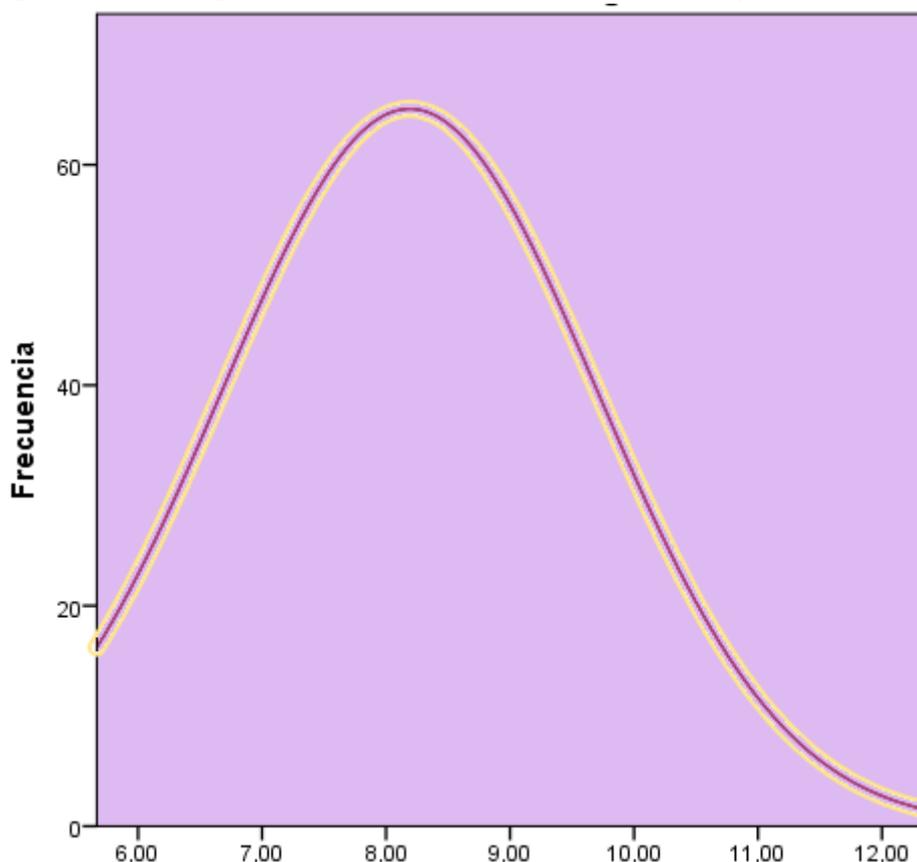
Aplicación de la Prueba de Rho Spearman

Tabla 16.- Prueba de Rho Spearman- valor de la dimensión fiabilidad

Correlaciones				
			FIABILIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,075
		Sig. (bilateral)	.	,355
		N	247	247
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,075	1,000
		Sig. (bilateral)	,243	.
		N	247	247

Fuente: Base de datos

Figura 13: Histograma de la dimensión de Fiabilidad y satisfacción



Interpretación:

Porque el Sig. = ,075 es menor que la significancia 0.025, acepta la hipótesis específica de investigación 2 y se rechaza la hipótesis nula 2, que indica que existe relación entre la fiabilidad y satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”. Además el valor de $r=1,000$ correlación positiva grande y perfecta, según Sampieri y Fernández,

3.2.4. Prueba de la hipótesis específica 3

a) Plantear la hipótesis específica nula h_0 y la hipótesis específica h_3

He_0 : No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

He_3 : Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

b) Seleccionar el nivel de significancia

Nivel $\alpha = 5\% = 0.05$, por ser una prueba de dos colas el valor es $\alpha = 0.025$

c) Señalar el valor estadístico de la prueba.

Se aplicará la prueba de Rho Spearman

d) Formular la regla de decisión

Normalidad la variable aleatoria. Se manejó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por consignar la fuente de tamaño en muestra mayor que 30 individuos. Criterio para: Los datos proceden de una distribución normal.

P-valor $> \alpha$. Aceptar la H_0 = Los datos provienen de una distribución normal

P-valor $\leq \alpha$. Aceptar la H_1 = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 17 P-Valor de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los padres de familia

P-valor de la dimensión de capacidad de respuesta = 1,000	>	0.025
---	---	-------

P-valor de la variable Satisfacción= 0,243	>	0.025
--	---	-------

Conclusión: La dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción de los padres de familia conllevan a una fuente de normalidad, confirma el estudio de prueba Rho Spearman

Fuente: Base de datos

e) Tomar una decisión

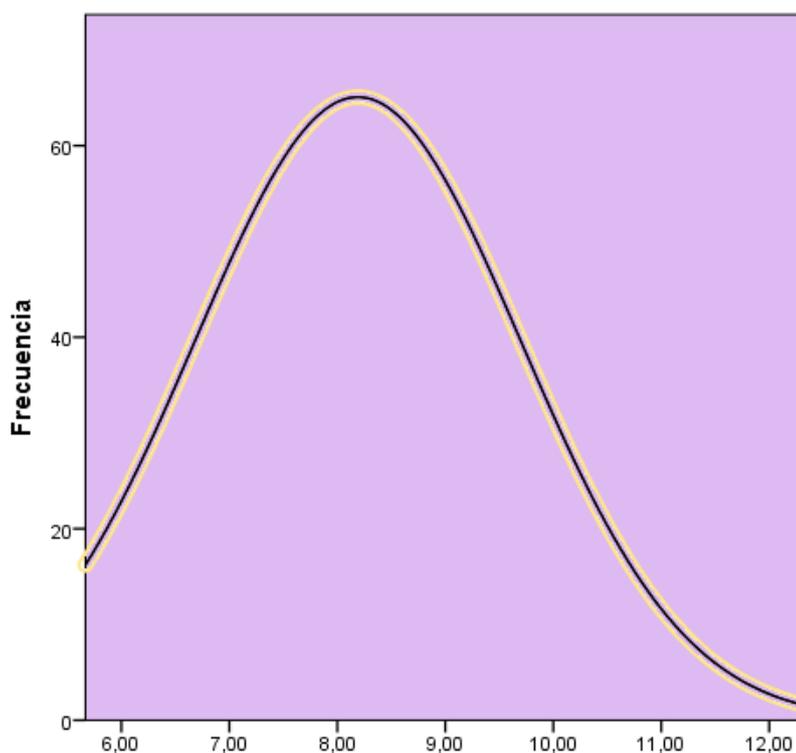
Aplicación de la Prueba de Rho Spearman

Tabla N^a 18 Prueba de Rho Spearman- valor de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción

Correlaciones				
		CAPACIDAD DE RESPUESTA SATISFACCION		
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1,000	,075
		Sig. (bilateral)	.	,243
		N	247	247
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,075	1,000
		Sig. (bilateral)	,243	.
		N	247	247

Fuente: Base de datos

Figura 14: Histograma de la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción



Interpretación:

Porque el Sig. = ,075 es menor que el nivel de significancia 0.025, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula 3, existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”. Además el valor de $r=1,000$ correlación positiva grande y perfecta, según Sampieri y Fernández.

3.2.5. Prueba de la hipótesis específica 4

a) Plantear la hipótesis específica nula h_0 y la hipótesis específica h_3

He₀: No existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

He₄: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

b) Seleccionar el nivel de significancia

Nivel $\alpha = 5\% = 0.05$, por ser una prueba de dos colas el valor es $\alpha = 0.025$

c) Señalar el valor estadístico de la prueba.

Se aplicará la prueba de Rho Spearman

d) Formular la regla de decisión

Normalidad la variable aleatoria. Se manejó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por consignar la fuente de tamaño en muestra mayor que 30 individuos.

Criterio para: Los datos proceden de una distribución normal.

P-valor $> \alpha$. Aceptar la H_0 = Los datos provienen de una distribución normal

P-valor $\leq \alpha$. Aceptar la H_1 = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 19 P-Valor de dimensión de seguridad y satisfacción de los padres de familia

P-valor de la dimensión de seguridad = 1,000	> 0.025
P-valor de la variable Satisfacción= 0,19	> 0.025

Conclusión: La dimensión de seguridad y satisfacción de los padres de familia conllevan a una fuente de normalidad, confirma el estudio de prueba Rho Spearman

Fuente: Base de datos

e) Tomar una decisión

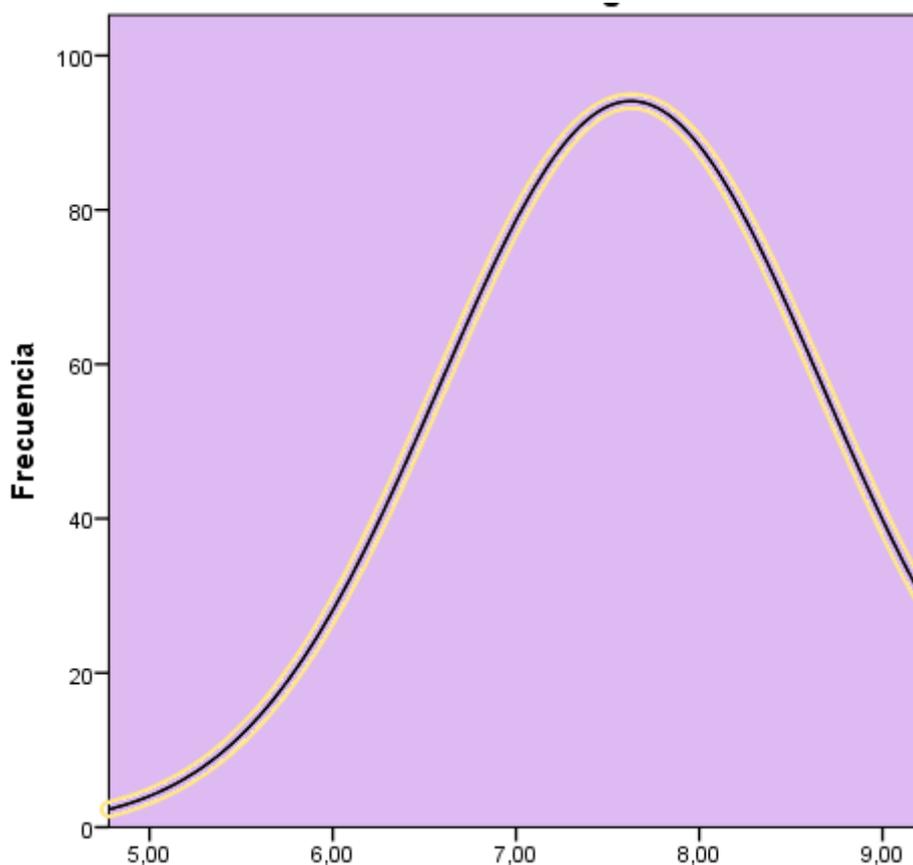
Aplicación de la Prueba de Rho Spearman

Tabla 20: Prueba de Rho Spearman- valor de la dimensión seguridad y satisfacción

Correlaciones				
			SEGURIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,149
		Sig. (bilateral)	.	,019
	N	247	247	
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,149	1,000
Sig. (bilateral)		,019	.	
N		247	247	

Fuente: Base de datos

Figura 15: Histograma de la dimensión de seguridad y satisfacción



Sig. = ,019 es menor que el nivel de significancia 0.025, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula 4, existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”. Además el valor de $r=1,000$ correlación positiva grande y perfecta, según Sampieri y Fernández.

3.2.6.- Prueba de la hipótesis específica 5

a). Plantear la hipótesis específica nula H_0 y la hipótesis específica H_4

He₀: No existe relación entre la empatía y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

He₅: Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”.

b) Seleccionar el nivel de significancia

Nivel $\alpha = 5\% = 0.05$, por ser una prueba de dos colas el valor es $\alpha = 0.025$

c) Señalar el valor estadístico de la prueba.

Se aplicará la prueba de Rho Spearman

d) Formular la regla de decisión

Normalidad la variable aleatoria. Se manejó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por consignar la fuente de tamaño en muestra mayor que 30 individuos. Criterio para: Los datos proceden de una distribución normal.

P-valor $> \alpha$. Aceptar la H_0 = Los datos provienen de una distribución normal

P-valor $\leq \alpha$. Aceptar la H_1 = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 21 P-Valor de la dimensión empatía y Satisfacción de los padres de familia

P-valor de la dimensión empatía = 1,000	> 0.025
P-valor de la variable Satisfacción= 0,59	> 0.025

Conclusión: La dimensión de empatía y satisfacción de los padres de familia conllevan a una fuente de normalidad, confirma el estudio de prueba Rho Spearman

Fuente: Base de datos

e) Tomar una decisión

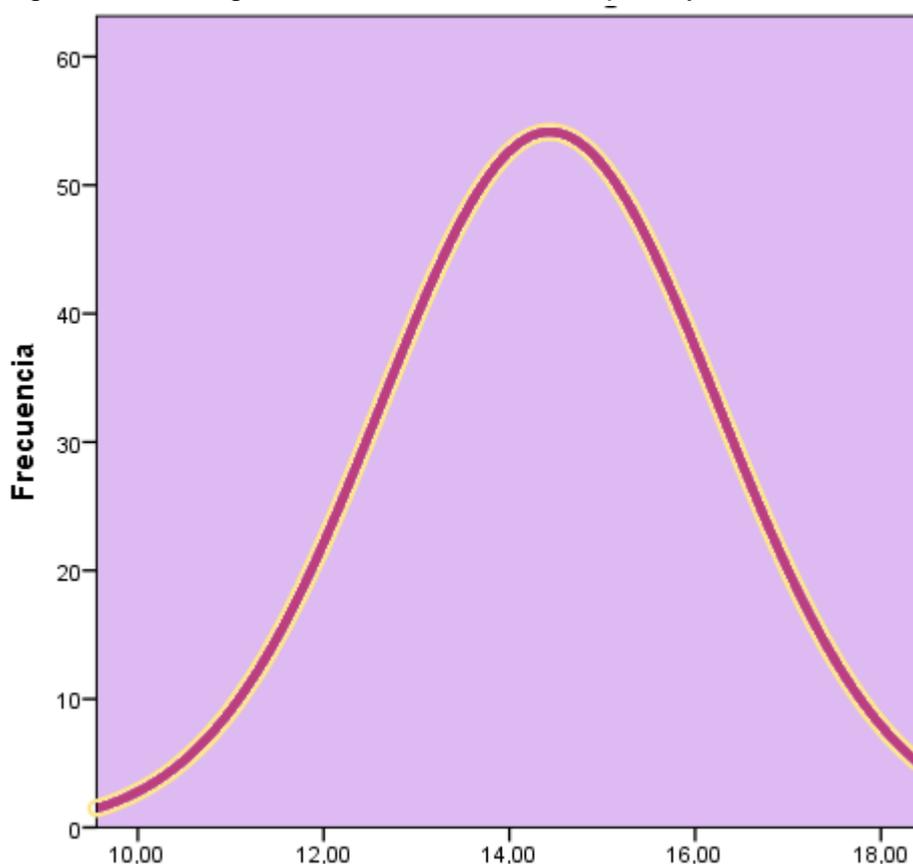
Aplicación de la Prueba de Rho Spearman

Tabla 22: Prueba de Rho Spearman- valor de la dimensión empatía

Correlaciones				
			EMPATIA	SATISFACCION
Rho de Spearman	EMPATIA	Coeficiente de correlación	1,000	,063
		Sig. (bilateral)	.	,325
		N	247	247
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,063	1,000
		Sig. (bilateral)	,325	.
		N	247	247

Fuente: Base de datos

Figura 16: Histograma de la dimensión empatía y satisfacción



Comentario:

Sig. = 0,325 es menor que el nivel de significancia 0.025, se acepta la hipótesis específica 5 y se rechaza la hipótesis nula 5, existe relación entre empatía y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”. Además el valor $r=1,000$ correlación positiva grande y perfecta, según Sampieri y Fernández.

IV. DISCUSION

Luego de procesar los datos y establecer en tablas y gráficos se justifica la existencia de investigaciones similares y la coincidencia de teorías relacionadas con ambas variables.

De los resultados alcanzados y analizados con la estadística nos lleva a concluir que existe una relación considerable con respecto a las variable de la calidad y la satisfacción de los padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, el método de empleo fue utilizó la correlación de Rho Spearman, quien precisa que las pruebas se relacionan con las dos variables, asimismo utiliza las muestras de acuerdo a una población para conocer los resultados que esta presenta en la investigación. Asimismo, el modelo Noriaki Kano (2012) quien demuestra que la calidad es un instrumento que depende de la satisfacción del usuario acorde a su expectativa, comprobando lo siguiente:

1. Al realizar el análisis con la variable de calidad del servicio y la satisfacción, obtenemos un resultado ponderativo de $r = 0.095$, quien denota que dichas variables conllevan a una fuente de normalidad, el cual tolera a una relación existente entre ambos y por ende da valor a lo indicado por Kano, donde al relacionándose, se hace importante los promedios de acuerdo a su escala valorativa entre ellos.
2. La dimensión de elementos tangible es preponderante debido a que los indicadores muestran relación con los factores básicos y deleite con $r = 0,355$ indicando la constante entre los ítems 2 y 3 mientras en desempeño su valor es constante, es decir que mantiene el equilibrio y la aceptación del grado de satisfacción, por lo que se hace notable lo que manifiesta Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), quienes argumentan que es importante mantener una buena visión de la infraestructura, toda vez que los usuarios

son los que a través de su observación visualizan evalúan la calidad del servicio.

3. Con concordancia a la dimensión de la fiabilidad existe relación media entre los factores básicos y deleite en un grado $r= 0,355$ aplicado a la correlación de Rho Spearman ha esperado un recuento menor que 5, indicando que el indicador 2 es relevante a su medida esperada, siendo el desempeño con un valor significativo al 50% considerándose sus valores determinados entre lo regular y lo bueno. En tal sentido la teoría de Dorguett (2012) refiere que en lo particular las instituciones que brindar el servicio deben mejorar sus ofertas educativas ya que se debe cumplir con las expectativas esperadas del cliente.
4. La dimensión de capacidad de respuesta tiende a ser equitativo los resultados donde el $r= 0,075$, por ello en este análisis se puede evidenciar que los padres de familia sienten y expresan más sus necesidades por ende se relaciona ya que de acuerdo al grado de atención oportuna es significativo, por ello el desempeño se aprecia como una constante donde sus niveles son similares entre el indicador 3 y 2, manteniéndose relevante porque ambos mantienen grados de satisfacción proporcionado a una media respuesta. Por ello la teoría de Castellón y Cochachi (2014), manifiestan que las instituciones prestadoras del servicio educativo deben verificar las inquietudes de los clientes quienes a través de documentos formales hacen llegar a las entidades, debiéndose analizar y considerar las sugerencias, ya que de ahí se desprende las inquietudes de los clientes.
5. A través del intervalo de Rho Spearman podemos caracterizar a la dimensión de seguridad con un resultado de medida $r=,019$ a la dimensión donde la relación es significativa entre la seguridad y deleite, basándose a estándares “c” siendo aproximación normal, consecuente al grado de satisfacción que se relaciona con la variable 1 “calidad”, ahora en el cuadro representativo de los casos presentados por las distintas dimensiones se precisa que el cruce de información a los factores básicos es el recuento de los análisis de las tablas llegando a un mínimo de 5, concluyendo al nivel óptimo y valorativo de la

misma, existiendo la relación significativa de las dimensiones. Por tanto, se hace relevante reconocer que los clientes son los que al momento de solicitar la información expresan sus interrogantes y de acuerdo a como son resueltos brindaran la confianza hacia la entidad, por ello la empresa no debe limitarse en los servicios, debe mostrar la nostalgia y la preocupación para la mejora de la calidad, logrando resultados de satisfacción a través de sus ofertas.

6. Con respecto a la empatía Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p.29) precisan la atención y muestran el interés de los consumidores en ofrecer y garantizar su grado de satisfacción ante las necesidades de los mismos por ello tiene una aproximación normal de la dimensión factores básicos y deleite ambos presentan $r = 0,63$, siendo un recuento mínimo esperado, por ello Toro, Q. (2009), precisa que en esta dimensión el usuario conlleva a estándares de satisfacción donde se puede evidenciar el cumplimiento de las expectativas, siendo relevante y relacionándose significativamente con las variables.

V. CONCLUSIONES

- Existe relación de $r= 0,355$ con los elementos de tangibles con la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018; identificándose sus aspectos físicos el valor agregado del personal, el mismo que conllevara a garantizar el desarrollo formativo.
- Existe relación de $r= 0,59$ con la fiabilidad con la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018; se demuestra que las ofertas del servicio de calidad son direccionadas a un fin determinado, por ende, cumplir con las expectativas de los usuarios.
- Existe relación significativa de $r= 0,75$ con la capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018; en cuanto a este punto se establece las expectativas que tienen los padres y como la institución considera sus sugerencias y por ende satisfacen sus necesidades, con llevando a un logro de calidad esmerada.
- Existe relación significativa de $r=0,019$ con la seguridad y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018; se determina el valor de los padres de familia al recibir la información esperada y por ende a sus inquietudes, otorgando la confianza y su permanencia para direccionar a sus menores hijos a sus futuras metas profesionales.
- Existe relación significativa de $r= 0,325$ con la empatía y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018; se determina el resultado esperado por los usuarios con el fin de conllevar a que sus hijos obtengan una orientación y un desarrollo formativo dentro el proceso de enseñanza, asimismo el producto valorado en sus aspectos sociales con principios éticos y morales.

V. RECOMENDACIONES:

- Ante la evaluación de los padres de familia y sus inquietudes la Directora de la de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, debe mantener su desarrollo físico y cuidado ambiental de la institución y por ende debe orientarse a un buen cuidado de sus instalaciones.
- Asimismo, el servicio educativo que se oferta a los padres de familia por una enseñanza de calidad debe ser basado en las expectativas solicitadas o planteadas por los mismos, ya que esto contribuirá a garantizar la estabilidad educativa y por ende las gestiones administrativas que son fundamentales para impartir el servicio ofrecido.
- Con respecto al trato recibido al usuario, es necesario que la directora tome acciones inmediatas como una capacitación de atención al ciudadano, tanto para el personal administrativo y docente, toda vez que el ciudadano necesita una atención idónea y eficiente.
- A la plana directiva deberá fomentar las garantías que brinda la institución educativa a través de su personal administrativo y docente, el cual conllevará a resultados óptimos con un servicio educativo de calidad garantizado en la satisfacción del padre de familia y de los alumnos.
- Al director realizar una evaluación de su grado de satisfacción para identificar las falencias presentadas como también la aceptación relevante, para reformular y reforzar a través de capacitaciones dinámicas dirigidas a todo el personal.

VI.- REFERENCIAS

- Adam, E. Jr., Hershauer, J.C. y Ruch W.A. (1985). *Productividad y Calidad*. Mexico: Trilla.
- Alcántar Ramírez, E. (2009). "La Participación de los Padres en el Proceso Escolar de los alumnos del nivel Superior",. Mexico.
- Alvarado Pintado, L., & AGURTO MEJÍA, H. (2009). Estadística para Administración y Economía con aplicaciones en Excel. *San Marcos. Lima*.
- Areche Zarate, V. F. (2011). *La Gestión Institucional y la Calidad en el servicio educativo según la Percepción de los Docentes y Padres de Familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio "Maria Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011*. Lima.
- Castillon Ayllon, Cinthya y Cochachi Mucha (2013), en su tesis denominado La calidad de Servicio y la satisfacción del cliente de la marisquera Puntal Sal – El Tambo, Huancayo, Perú.
- Cano Muñoz, M. d. (2015). Sentido y fundamento de las Escuelas de Padres y Madres: Orientados para una responsabilidad compartida. Madrid.
- Chuque Malaspina, A. G. (2012). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti". En U. N. Marcos. Peru.
- Correa, F. L. (2012). *Factores Higienicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar*. Buenos Aires-Argentina.
- Diaz Flores, F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*". Lima.
- Droguett Jorquera, F. J. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes en INdustria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afecten a los clientes. Chile.
- Dominguez, H. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente, Colombia.
- Rojas E.L. (2012). Gestion directoral y clima institucional en la Institucion Educativa Requena Peru. En D. Rojas Linares. Peru.
- Fernandez Huaripoma, E. (2015). *Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa "Esther Cáceres Salgado" del Rímac, Lima - 2015*". Lima.

- Fúnes Fiallos, D. P. (2014). "La Gestión Escolar y la Participación de los Padres de Familia en el Proceso Educativo de sus hijos". Argentina.
- González Ramírez, T. (2000). *"Evaluación y Gestión de la Calidad Educativa"*. Malaga- España: Aljibe.
- Herzberg, FM, y Mausner, B. (1959). B. y Snyderman, B. (1959). *La motivación para trabajar , 2 .*
- Hernández Sampieri, R. (1998). Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, Pilar. *Metodología de la Investigación, 2.*). México: McGraw-Hill.
- Johnson, M. D., y Fornell, C. (1991). Un marco para comparar la satisfacción del cliente entre individuos y categorías de productos.
- Kano, N. (2001). Life cycle and creation of attractive quality. In *The 4th QMOD Conference, Linköping, Sweden, 2001.*
- Marrugo Marrugo, M. M., Pérez Melendez, B. P., & Peña Carrillo, A. D. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Victor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "Cemprende"* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
- Martinez Marin, A. L. (2012). "Percepciones de los Directivos cerca de las Expectativas de los Padres en el Nivel inicial". En *"Percepciones de los Directivos cerca de las Expectativas de los Padres en el Nivel inicial"*. Argentina.
- Morales, C. E. (2016). *Nivel de satisfaccion laboral en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*. Lima-Peru.
- Gutierrez N , R. S. (2001). *Teoria de las expepectativas de Victor Vroom: Su aplicacion en trabajadores de una empresa petrolera*. Caracas-Venezuela.
- Nelson, J. E., Dubbert, B. K., & Spitzer, R. L. (1993). Association of binge eating disorder and psychiatric comorbidity in obese subjects. *The American journal of psychiatry, 150(10)*, 1472.
- Noriaki, K. (1984). *attractive quality and must-be quality, Hinshitsu (Quality, The Journal of Japanese Society for Quality Control.*
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, I. C. (2000). *Conferencia Mundial de Educación para todos*. Sevilla.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing, 64(1)*, 12.

- Porras Aguirre, Esperanza. (2013). Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Casos Múltiples. En *Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Casos Múltiples, Universidad Pedagógica Nacional de Colombia*. Colombia.
- Regalado Vasquez, G. E. (2016). "Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de Lima Norte, 2016". Lima.
- Rios Soria, A. (2003). Gestión de calidad y mejora continua en la Administración Pública. España.
- Rodas, A (2010). Técnicas e Instrumentos de Recolección: medios para fundamentar investigaciones. Lambayeque, Perú
- Senlle, A. y Gutierrez (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Diaz de Santos.
- Toro Quezada, C. (2009). *Aplicación de la metodología de Kano para la determinación de un modelo de valor para clientes de productos inmobiliarios*. Chile.
- Van den Berghe, W. (1998). Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación. *Revista Europea de Formación Profesional*, (15), 21-30.
- Vroom, V. (1964). Trabajo y Motivación. New York: Ed.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The behavioral consequences of service quality. *the Journal of Marketing*, 31-46

ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES DE FAMILIA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado (a) Padre de Familia:

Señor padre de familia, deseamos conocer el grado de satisfacción que usted tiene hacia la institución educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, donde estudia su menor hijo, en las líneas siguientes se encuentran las preguntas, las cuales deberá marcar con honestidad, la presente es anónima y la información que nos brinde será confidencial y de uso investigativo ya que sus respuestas nos ayudarán a mejorar.

Instrucciones

Marque con (X), la opción que estime conveniente en el siguiente cuadro:

ITEM		
BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
3	2	1

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM		
		Bueno	Regular	Deficiente
Elementos tangibles	¿Cómo califica Ud. la limpieza de la institución educativa?			
	¿Cómo considera Ud. a limpieza de las aulas de sus hijos en la institución educativa?			
	¿Cómo identifica Ud. las señales para identificar los accesos (pabellones, oficinas, aulas, talleres) en la institución educativa?			
	¿Cómo cree Ud. que la institución educativa conserva con el mantenimiento de los talleres?			
Elementos De fiabilidad	¿Cómo califica Ud. la atención del personal de la institución educativa?			
	¿Cómo evalúa el tiempo de atención del personal de la institución educativa?			
	¿Cómo resuelve la institución los problemas que son presentados por los padres de familia?			
	¿Cómo considera Usted el servicio equitativo al usuario?			
Elemento de	¿De qué manera califica Usted la			

capacidad de respuesta	eficiencia del servicio que le ofrece la institución?			
	¿Cómo califica Usted, la confianza que le brinda la institución educativa en su servicio educativo?			
	¿Cómo evalúa Usted, la puntualidad que le brinda el personal en cumplir con el servicio?			
Elementos de seguridad	¿Cómo cree Usted, grado de comprensión en la atención que le inspira el comportamiento del personal de la institución educativa?			
	¿Cómo valora Usted, el profesionalismo que le brinda el personal de la institución educativa?			
	¿Cómo califica Usted el trato cordial por parte del personal de la institución?			
Elementos de empatía	¿En qué forma siente Usted, que el personal de la institución educativa comprende sus inquietudes antes sus dudas?			
	¿Cómo evalúa Usted, la actitud del personal frente a sus interrogantes?			
	¿Cómo considera Usted, la atención personalizada que le otorga el personal de la institución?			
	¿Cómo se siente Usted, con el grado de comodidad en cuanto a la atención brindada por el personal de la institución?			
	¿Cómo califica la información solicitada al personal de la institución?			
	¿De qué manera le brindan la claridad de la información en cuanto a su servicio educativo?			

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES DE FAMILIA SOBRE LA SATISFACCION DE LOS PADRES DE FAMILIA

Estimado (a) Padre de Familia:

Señor padre de familia, deseamos conocer el grado de satisfacción que usted tiene hacia la institución educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, donde estudia su menor hijo, en las líneas siguientes se encuentran las preguntas, las cuales deberá marcar con honestidad, la presente es anónima y la información que nos brinde será confidencial y de uso investigativo ya que sus respuestas nos ayudarán a mejorar.

Instrucciones

Marque con (X), la opción que estime conveniente en el siguiente cuadro:

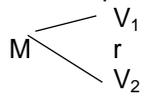
*ITEM		
BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
3	2	1

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM		
		Bueno	Regular	Deficiente
Factores básicos o el debe ser	¿Qué grado de satisfacción Usted siente cuando el personal le brinda la atención administrativa?			
	¿Cómo percibe la atención que solicita al docente por la conducta de su hijo?			
	¿Siente satisfacción cuando el director de la Institución le atiende oportunamente a sus inquietudes?			
	¿Cómo califica la conservación de los ambientes administrativos de la Institución?			
	¿Cómo evalúa el mantenimiento de las áreas verdes de la institución educativa?			
	La organización de actividades educativa por parte de la institución, usted lo percibe como:			
	El nivel de exigencia en los aprendizajes que recibe su menor hijo usted lo considera:			
Factores de desempeño o calidad reactiva	La disposición que muestra el personal administrativo en atenderlo es:			
	¿Ante una emergencia, la rapidez y eficiencia de la atención hacia usted es?			
	Ante una queja o inquietud, la solución que le ofrece la institución a su demanda es:			

	El cumplimiento de promesas de la institución hacia los padres es:			
	El cumplimiento de promesas de la institución hacia los estudiantes es:			
	Su grado de confianza y expectativas de mejora que tiene hacia la institución es:			
	La seguridad de que la institución lograra buenos resultados en los aprendizajes de su hijo es:			
Factores de deleite o calidad atractiva.	Como percibe los nuevos proyectos ambientales e innovadores que presenta la institución			
	Como percibe los incentivos que ofrece la institución hacia los alumnos destacados			
	Como le satisface el uso de las nuevas tecnologías modernas en la institución			
	Las participación de la institución en actividades de representativas en la ciudad o fuera de ella es			
	La formación técnica productiva que recibe su hijo en la institución, usted lo percibe como			
	Los conocimientos técnicos productivos adquiridos en la institución, orienta a su hijo a definir su vocación profesional de manera:			

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL A-26
“ALFREDO VARGAS GUERRA”, PUCALLPA, 2018.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	Variables y dimensiones	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Existe relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>P1: ¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?</p> <p>P2: ¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?</p> <p>P3: ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>O1: Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.</p> <p>O2: Determinar la fiabilidad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.</p> <p>O3: Determinar la capacidad de respuesta y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL: Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ALTERNATIVAS:</p> <p>H1: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los Padres de Familia de la</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio educativo</p> <p>Dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad. Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los padres de familia</p> <p>Factores básicos o el debe ser</p> <p>Factores de desempeño o calidad reactiva</p> <p>Factores de deleite o calidad atractiva.</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental Nivel de investigación: Descriptivo Diseño de Investigación: DG: Descriptivo correlacional</p>  <p>Población y Muestra Población: Los 750 alumnos Muestra: No Probabilística, conformado por 247 Padres de Familia.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos Las documentales, (las fichas bibliográficas, de resumen, de párrafo). Las no documentadas (las encuestas, observación). Técnicas Estadísticas de Análisis y Procesamiento de Datos Las Medidas de Tendencia Central, de Dispersión y Forma. La Prueba de correlación. Además se realizará con el software MS-Excel 2010 y el SPSS V.22 para el</p>

<p>Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?</p> <p>P4: ¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?</p> <p>P5: ¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018?</p>	<p>Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.</p> <p>O4: Determinar la relación de seguridad y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.</p> <p>O5: Determinar la empatía y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.</p>	<p>Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018</p> <p>H5: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.</p>		<p>procesamiento de datos.</p>
---	---	--	--	--------------------------------

SOLICITA: AUTORIZACION PARA REALIZAR EJECUCION
DE PROYECTO DE INVESTIGACION

SEÑOR DIRECTORA DE LA INSTUCION EDUCATIVA INDUSTRIAL A-26 "ALFREDO VARGAS
GUERRA"

SD

ROSARIO GARCIA CAHUAZA y JANNI GUTIERREZ BALTAZAR, alumnas de la Escuela de
Posgratdo de la Universidad Cesar Vallejo, nos dirigimos a su Representada por lo siguiente:

Que, teniendo la necesidad de llevar a cabo la ejecución de nuestro proyecto de
investigación titulado Calidad del Servicio Educativa y la satisfacción de los padres de
familia de la institución educativa industrial Alfredo Vargas Guerra, solicitamos a Usted
tenga a bien ayudarnos en la ejecución de nuestras encuestas que son enfocados a los
padres de Familia, el mismo que nos ayudara a conocer el grado de satisfacción de los
mismos.

Pucallpa, 27 de abril de 2018.



ROSARIO GARCIA CAHUAZA
DNI N° 41061714



JANNI GUTIERREZ BALTAZAR
DNI N° 45636447

I.E.I. "ALFREDO VARGAS GUERRA A-26"	
N° Exp _____	Fecha: 27/04/18
Hora: 10:00 am	Firma 9 -



PERÚ

MINISTERIO DE
EDUCACION

DREU
UGEL - CP

INSTITUCIÓN EDUCATIVA
"ALFREDO VARGAS GUERRA"

DIRECCION



Av. Centenario Km. 4800-Teléfono: 440897 - Yarinacocha -Ucayali
Primaria N° 64865 – Secundaria
"Año del diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

QUIEN SUSCRIBE:

La, Directora de la Institución Educativa Industrial "Alfredo Vargas Guerra", ubicado en la Av. Centenario KM. 4800 Carretera Federico Basadre de la ciudad de Pucallpa, Provincia Coronel Portillo, Departamento Ucayali.

HACE CONSTAR:

Que las señoras: **Bach. ROSARIO GARCIA CAHUAZA** y **Bach. JANNI ROCIO GUTIERREZ BALTAZAR**, alumnas de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo- se les **AUTORIZA** la ejecución para la aplicación de su Proyecto de Investigación Titulado "Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa, 2018"; las mismas que nos demostrará a conocer los resultados llevados a cabo en las entrevistas a los padres de familia de nuestra entidad, siendo una ayuda para fortalecer nuestras ofertas educativas.

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas para los fines que estime conveniente.

Yarinacocha, 26 de julio del 2018.




Ms. Lilia Esther Novato
C.R. N° 10915470
DIRECTORA

FORMATO DE CONFIABILIDAD
ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: CALIDAD DEL SERVICIO

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{20}{19} \cdot \left(1 - \frac{7.97}{39.6} \right)$$

$$\alpha = 0.84$$

Alfa de Cronbach	Items
0,84	20

Fuente: Salida del SPSS V22

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,84. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa; 18 de mayo de 2018

Marco Antonio Díaz Apac
Doctor en Administración de la Educación

FORMATO DE CONFIABILIDAD ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: Satisfacción

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{20}{19} \cdot \left(1 - \frac{10.9}{48.5} \right)$$

$$\alpha = 0.82$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,82	20

Fuente: Salida del SPSS V22

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,82. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa; 18 de mayo de 2018

Marco Antonio Díaz Apac
Doctor en Administración de la Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL A-26 "ALFREDO VARGAS GUERRA", PUCALLPA 2018

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL A-26 "ALFREDO VARGAS GUERRA", PUCALLPA 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles (Instalaciones)	Limpieza	1,2			+		+		+		+		
		Accesibilidad	3			+		+		+		+		
		Conservación	4			+		+		+		+		
	Fiabilidad	Tiempo real	5,6			+		+		+		+		
		Resuelve acciones con eficiencia y eficacia	7			+		+		+		+		
	Capacidad de respuesta	Valor recibido	8			+		+		+		+		
		Rapidez	9			+		+		+		+		
		Oportunidad	10			+		+		+		+		
	Seguridad	Puntualidad	11			+		+		+		+		
		Credibilidad	12			+		+		+		+		
		Profesionalidad	13			+		+		+		+		
	Empatía	cortesía	14			+		+		+		+		
		Comprensión del usuario	15,16			+		+		+		+		
		Atención personalizada	17,18			+		+		+		+		
Comunicación		19,20			+		+		+		+			
SATISFACCIÓN	Factores básicos o el deber	De la atención	21,22,23			+		+		+		+		
		Satisfacción por la conservación	24,25			+		+		+		+		
		Satisfacción por los resultados	26,27			+		+		+		+		
	Factores de desempeño o calidad reactiva	Respuesta oportuna	28-20,30			+		+		+		+		
		Cumplimiento de promesas	31,32			+		+		+		+		
		Seguridad ante las expectativas educativas futuras	33,34			+		+		+		+		
	Factores de deleite o calidad atractiva	Satisfacción del pedido	35,36			+		+		+		+		
		Satisfacción por las innovaciones educativas	37,38			+		+		+		+		
		Satisfacción por el desarrollo formativo	39,40			+		+		+		+		



Aspiroz Bermudez Jannet
 Doctora en Administración de la Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta, para medir la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **OBJETIVO:** Validar el instrumento Encuesta, para Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **DIRIGIDO A:** Los Padres de Familia donde estudian sus menores hijos en la Institución Educativa y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dra. Aspiros Bermudez Jannet
- **CARGO:** Catedrática en Metodología – Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo -
- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
X 3	2	1



Aspiros Bermudez Jannet
Doctora en Administración de la Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL A-26 "ALFREDO VARGAS GUERRA", PUCALLPA 2018

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL A-26 "ALFREDO VARGAS GUERRA", PUCALLPA 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles (Instalaciones)	Limpieza	1,2			x		x		x		x		
		Accesibilidad	3			x		x		x		x		
		Conservación	4			x		x		x		x		
	Fiabilidad	Tiempo real	5,6			x		x		x		x		
		Resuelve acciones con eficiencia y eficacia.	7			x		x		x		x		
		Valor recibido	8			x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Rapidez	9			x		x		x		x		
		Oportunidad	10			x		x		x		x		
		Puntualidad	11			x		x		x		x		
	Seguridad	Credibilidad	12			x		x		x		x		
		Profesionalidad	13			x		x		x		x		
		cortesía	14			x		x		x		x		
	Empatía	Compresión del usuario	15,16			x		x		x		x		
		Atención personalizada	17,18			x		x		x		x		
Comunicación		19,20			x		x		x		x			
SATISFACCIÓN	Factores básicos o el debe ser	De la atención	21,22,23			x		x		x		x		
		Satisfacción por la conservación	24,25			x		x		x		x		
		Satisfacción por los resultados	26,27			x		x		x		x		
	Factores de desempeño o calidad reactiva	Respuesta oportuna	28-20,30			x		x		x		x		
		Cumplimiento de promesas	31,32			x		x		x		x		
		Seguridad ante las expectativas educativas futuras.	33,34			x		x		x		x		
	Factores de deleite o calidad atractiva.	Satisfacción del pedido	35,36			x		x		x		x		
		Satisfacción por las innovaciones educativas	37,38			x		x		x		x		
	Satisfacción por el desarrollo formativo.	39,40			x		x		x		x			

Marco Antonio Diaz Apac
 Doctor en Administración de la Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta, para medir la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **OBJETIVO:** Validar el instrumento Encuesta, para Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **DIRIGIDO A:** Los Padres de Familia donde estudian sus menores hijos en la Institución Educativa y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Marco Antonio Díaz Apac
- **CARGO:** Catedráticos de Estadística en la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa.
- **EVALUADOR:** VALORACIÓN.

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
30	2	1

Marco Antonio Díaz Apac
Doctor en Administración de la Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL A-26 "ALFREDO VARGAS GUERRA", PUCALLPA 2018

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL A-26 "ALFREDO VARGAS GUERRA", PUCALLPA 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles (Instalaciones)	Limpieza	1,2			x		x		x		x		
		Accesibilidad	3			x		x		x		x		
		Conservación	4			x		x		x		x		
	Fiabilidad	Tiempo real	5,6			x		x		x		x		
		Resuelve acciones con eficiencia y eficacia.	7			x		x		x		x		
		Valor recibido	8			x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Rapidez	9			x		x		x		x		
		Oportunidad	10			x		x		x		x		
		Puntualidad	11			x		x		x		x		
	Seguridad	Credibilidad	12			x		x		x		x		
		Profesionalidad	13			x		x		x		x		
		cortesía	14			x		x		x		x		
	Empatía	Compresión del usuario	15,16			x		x		x		x		
		Atención personalizada	17,18			x		x		x		x		
Comunicación		19,20			x		x		x		x			
SATISFACCIÓN	Factores básicos o el debe ser	De la atención	21,22,23			x		x		x		x		
		Satisfacción por la conservación	24,25			x		x		x		x		
		Satisfacción por los resultados	26,27			x		x		x		x		
	Factores de desempeño o calidad reactiva	Respuesta oportuna	28-20,30			x		x		x		x		
		Cumplimiento de promesas	31,32			x		x		x		x		
		Seguridad ante las expectativas educativas futuras.	33,34			x		x		x		x		
	Factores de deleite o calidad atractiva.	Satisfacción del pedido	35,36			x		x		x		x		
		Satisfacción por las innovaciones educativas	37,38			x		x		x		x		
		Satisfacción por el desarrollo formativo.	39,40			x		x		x		x		


 ELIZABETH PASIECO DAVILA
 Doctora en Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta, para medir la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **OBJETIVO:** Validar el instrumento Encuesta, para Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **DIRIGIDO A:** Los Padres de Familia donde estudian sus menores hijos en la Institución Educativa y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dra. Educ. Elizabeth Pacheco Dávila
- **CARGO:** Catedrática de la Universidad Nacional de Ucayali
- **EVALUADOR:** VALORACIÓN.

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3	2	1



Elizabeth Pacheco Dávila
Doctora en Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL A-26 "ALFREDO VARGAS GUERRA", PUCALLPA 2018

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL A-26 "ALFREDO VARGAS GUERRA", PUCALLPA 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles (Instalaciones)	Limpieza	1,2			x		x		x		x		
		Accesibilidad	3			x		x		x		x		
		Conservación	4			x		x		x		x		
	Fiabilidad	Tiempo real	5,6			x		x		x		x		
		Resuelve acciones con eficiencia y eficacia.	7			x		x		x		x		
		Valor recibido	8			x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Rapidez	9			x		x		x		x		
		Oportunidad	10			x		x		x		x		
		Puntualidad	11			x		x		x		x		
	Seguridad	Credibilidad	12			x		x		x		x		
		Profesionalidad	13			x		x		x		x		
		cortesía	14			x		x		x		x		
	Empatía	Comprensión del usuario	15,16			x		x		x		x		
		Atención personalizada	17,18			x		x		x		x		
Comunicación		19,20			x		x		x		x			
SATISFACCIÓN	Factores básicos o el debe ser	De la atención	21,22,23			x		x		x		x		
		Satisfacción por la conservación	24,25			x		x		x		x		
	Factores de desempeño o calidad reactiva	Satisfacción por los resultados	26,27			x		x		x		x		
		Respuesta oportuna	28-20,30			x		x		x		x		
		Cumplimiento de promesas	31,32			x		x		x		x		
	Factores de deleite o calidad atractiva.	Seguridad ante las expectativas educativas futuras.	33,34			x		x		x		x		
		Satisfacción del pedido	35,36			x		x		x		x		
		Satisfacción por las innovaciones educativas	37,38			x		x		x		x		
		Satisfacción por el desarrollo formativo.	39,40			x		x		x		x		



Mg. Lina López Navarri
C.M. N° 100101783
DIRECTORA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta, para medir la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **OBJETIVO:** Validar el instrumento Encuesta, para Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **DIRIGIDO A:** Los Padres de Familia donde estudian sus menores hijos en la Institución Educativa y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa 2018.
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Lidia López Navarro
- **CARGO:** Directora de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra"
- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
α 3	2	1



BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

Cod.	TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	CALIDAD	FACTORES BASICOS	DESEMPEÑO	DELEITE	SATISFACCION
1	10	10	10	9	17	56	16	20	16	52
2	10	11	11	9	16	57	16	19	17	52
3	11	12	12	8	15	58	16	18	15	49
4	10	11	11	7	15	54	17	16	14	47
5	9	10	10	7	15	51	17	17	14	48
6	10	8	8	6	14	46	18	17	16	51
7	10	10	10	8	17	55	18	15	14	47
8	10	12	12	9	15	58	18	16	15	49
9	9	6	6	7	15	43	16	17	13	46
10	9	7	7	8	15	46	14	17	12	43
11	8	8	8	7	12	43	14	18	16	48
12	7	6	6	8	17	44	15	19	16	50
13	8	9	9	6	12	44	13	15	11	39
14	10	8	8	8	16	50	17	14	11	42
15	8	11	11	8	15	53	13	18	13	44
16	5	7	7	9	14	42	13	14	12	39
17	10	8	8	9	17	52	14	17	14	45
18	9	7	7	9	16	48	18	20	18	56
19	9	7	7	8	15	46	14	16	12	42
20	10	6	6	7	15	44	12	16	13	41
21	10	7	7	7	15	46	15	20	18	53
22	8	8	8	6	14	44	15	17	14	46
23	5	7	7	8	17	44	16	16	13	45
24	10	8	8	9	15	50	15	15	12	42
25	9	8	8	7	15	47	16	15	13	44
26	9	8	8	8	15	48	17	17	15	49
27	10	11	11	7	12	51	15	17	12	44
28	9	7	7	8	17	48	18	15	12	45
29	9	8	8	6	12	43	16	17	14	47
30	10	7	7	8	16	48	15	15	13	43
31	8	7	7	8	15	45	14	18	15	47
32	10	6	6	9	14	45	16	18	15	49
33	10	7	7	6	11	41	13	14	12	39
34	11	8	8	6	12	45	14	15	13	42
35	8	7	7	8	15	45	15	17	14	46
36	5	8	8	8	15	44	16	17	13	46
37	10	8	8	6	12	44	14	17	12	43
38	9	8	8	6	12	43	14	18	16	48
39	9	7	7	8	16	47	15	19	16	50
40	10	12	12	6	11	51	13	15	11	39
41	10	6	6	7	11	40	17	14	11	42
42	8	7	7	9	17	48	13	18	13	44

43	5	11	11	8	14	49	13	14	12	39
44	10	8	8	8	13	47	14	17	14	45
45	8	10	10	9	15	52	18	20	18	56
46	5	7	7	8	16	43	14	16	12	42
47	10	8	8	8	15	49	12	16	13	41
48	9	10	10	8	15	52	15	20	18	53
49	9	8	8	8	15	48	15	17	14	46
50	10	8	8	8	17	51	12	12	10	34
51	10	8	8	7	14	47	13	13	13	39
52	9	8	8	7	15	47	17	14	13	44
53	10	7	7	8	16	48	16	13	13	42
54	10	7	7	6	14	44	16	13	14	43
55	10	8	8	9	16	51	15	12	12	39
56	9	8	8	9	18	52	16	15	14	45
57	9	8	8	6	15	46	14	13	13	40
58	8	7	7	8	14	44	15	12	12	39
59	7	8	8	6	16	45	16	15	14	45
60	8	7	7	9	14	45	14	13	13	40
61	10	8	8	9	16	51	15	16	12	43
62	8	7	7	6	18	46	13	16	11	40
63	5	6	6	7	15	39	14	16	14	44
64	10	9	9	7	14	49	16	18	16	50
65	10	9	9	6	15	49	16	18	15	49
66	11	8	8	7	13	47	19	15	13	47
67	10	9	9	6	14	48	12	12	12	36
68	9	8	8	6	14	45	14	16	14	44
69	10	8	8	9	12	47	18	17	17	52
70	10	8	8	9	10	45	18	12	11	41
71	10	7	7	9	17	50	18	14	15	47
72	9	8	8	7	15	47	11	14	13	38
73	10	11	11	8	12	52	18	11	12	41
74	10	6	6	7	14	43	14	14	13	41
75	10	7	7	5	12	41	13	13	14	40
76	9	7	7	9	10	42	12	16	16	44
77	9	8	8	8	15	48	15	12	12	39
78	8	11	11	8	17	55	16	15	14	45
79	7	6	6	9	16	44	14	13	13	40
80	8	7	7	8	16	46	12	14	14	40
81	10	7	7	8	13	45	12	12	10	34
82	8	7	7	8	14	44	13	13	13	39
83	5	7	7	9	17	45	17	14	13	44
84	10	8	8	8	16	50	16	13	13	42
85	9	9	9	8	15	50	16	13	14	43
86	10	8	8	7	15	48	16	13	12	41

87	10	7	7	7	12	43	14	13	13	40
88	10	7	7	6	14	44	12	13	13	38
89	9	10	10	8	14	51	13	18	16	47
90	9	10	10	9	12	50	11	11	9	31
91	8	11	11	7	14	51	12	13	12	37
92	10	11	11	8	15	55	14	19	14	47
93	10	9	9	7	16	51	13	13	12	38
94	10	7	7	8	13	45	17	20	16	53
95	9	7	7	6	12	41	14	12	11	37
96	9	8	8	8	10	43	13	14	12	39
97	8	11	11	8	13	51	14	15	13	42
98	7	8	8	9	15	47	18	18	15	51
99	8	7	7	6	15	43	14	12	11	37
100	10	6	6	6	16	44	13	14	12	39
101	8	9	9	8	12	46	14	15	13	42
102	5	10	10	8	14	47	18	18	15	51
103	10	7	7	6	14	44	18	19	18	55
104	9	11	11	6	15	52	17	16	18	51
105	10	11	11	8	11	51	15	17	17	49
106	10	6	6	6	12	40	17	18	14	49
107	10	8	8	7	14	47	16	18	14	48
108	7	8	8	9	14	46	18	18	15	51
109	8	7	7	8	17	47	17	20	18	55
110	10	9	9	8	14	50	15	15	16	46
111	8	8	8	9	17	50	16	20	17	53
112	5	8	8	8	16	45	16	19	17	52
113	10	8	8	8	15	49	16	18	15	49
114	9	7	7	8	15	46	17	16	14	47
115	9	8	8	8	15	48	17	17	14	48
116	10	7	7	8	14	46	18	17	16	51
117	10	8	8	7	17	50	18	15	14	47
118	10	7	7	7	15	46	18	16	15	49
119	10	9	9	8	15	51	16	17	13	46
120	10	8	8	6	15	47	14	17	12	43
121	10	8	8	9	12	47	14	18	16	48
122	8	8	8	9	17	50	15	19	16	50
123	5	7	7	6	12	37	13	15	11	39
124	10	8	8	7	16	49	17	14	11	42
125	9	7	7	7	15	45	13	18	13	44
126	9	8	8	6	14	45	13	14	12	39
127	10	7	7	8	11	43	14	17	14	45
128	9	6	6	6	12	39	18	20	18	56
129	9	10	10	8	15	52	14	16	12	42
130	10	8	8	8	15	49	12	16	13	41

131	8	8	8	9	12	45	15	20	18	53
132	10	8	8	9	12	47	15	17	14	46
133	10	8	8	9	17	52	16	16	13	45
134	11	10	10	8	17	56	15	15	12	42
135	11	8	8	9	16	52	16	15	13	44
136	10	8	8	8	15	49	17	17	15	49
137	9	8	8	7	15	47	15	17	12	44
138	10	8	8	7	15	48	18	15	12	45
139	10	7	7	6	14	44	16	17	14	47
140	10	9	9	8	17	53	15	15	13	43
141	9	8	8	9	15	49	14	18	15	47
142	9	8	8	7	15	47	16	18	15	49
143	8	8	8	8	15	47	13	14	12	39
144	7	7	7	7	12	40	14	15	13	42
145	8	8	8	8	17	49	15	17	14	46
146	10	7	7	6	12	42	16	12	13	41
147	8	8	8	8	16	48	16	18	15	49
148	5	7	7	8	15	42	18	17	17	52
149	10	6	6	9	14	45	18	12	11	41
150	10	10	10	9	17	56	18	14	15	47
151	11	8	8	9	16	52	11	14	13	38
152	10	8	8	8	15	49	18	11	12	41
153	9	8	8	7	15	47	14	14	13	41
154	10	8	8	7	15	48	13	13	14	40
155	10	7	7	6	14	44	12	16	16	44
156	10	7	7	8	17	49	15	12	12	39
157	9	8	8	9	15	49	16	15	14	45
158	9	8	8	7	15	47	14	13	13	40
159	8	8	8	8	15	47	12	14	14	40
160	7	7	7	7	12	40	12	12	10	34
161	8	8	8	8	17	49	13	13	13	39
162	10	7	7	6	12	42	17	14	13	44
163	8	8	8	8	16	48	16	13	13	42
164	5	7	7	8	15	42	16	13	14	43
165	10	6	6	9	14	45	16	13	12	41
166	9	9	9	6	11	44	12	12	12	36
167	9	9	9	6	12	45	14	16	14	44
168	10	8	8	8	15	49	18	17	17	52
169	9	9	9	8	15	50	18	12	11	41
170	9	8	8	6	12	43	18	14	15	47
171	10	8	8	6	12	44	11	14	13	38
172	8	8	8	8	16	48	18	11	12	41
173	10	7	7	6	11	41	14	14	13	41
174	10	8	8	7	11	44	13	13	14	40

175	11	11	11	9	17	59	12	16	16	44
176	11	6	6	8	14	45	15	12	12	39
177	8	7	7	8	13	43	16	15	14	45
178	8	7	7	9	15	46	14	13	13	40
179	8	7	7	8	16	46	12	14	14	40
180	10	7	7	8	15	47	12	12	10	34
181	10	8	8	8	15	49	13	13	13	39
182	10	9	9	8	15	51	17	14	13	44
183	10	8	8	8	17	51	16	13	13	42
184	11	7	7	7	14	46	16	13	14	43
185	11	7	7	7	15	47	15	12	12	39
186	11	10	10	8	16	55	16	15	14	45
187	11	10	10	6	14	51	14	13	13	40
188	11	11	11	9	16	58	15	12	12	39
189	11	11	11	9	18	60	16	15	14	45
190	11	9	9	6	15	50	14	13	13	40
191	11	7	7	7	14	46	15	16	12	43
192	10	7	7	7	15	46	13	16	11	40
193	7	8	8	6	13	42	14	16	14	44
194	10	11	11	7	14	53	16	18	16	50
195	9	8	8	6	14	45	16	18	15	49
196	7	7	7	6	12	39	19	15	13	47
197	10	6	6	9	10	41	18	18	16	52
198	10	9	9	9	17	54	14	18	15	47
199	10	10	10	9	15	54	13	12	9	34
200	11	7	7	7	12	44	13	19	16	48
201	10	11	11	8	14	54	19	19	16	54
202	7	11	11	7	12	48	15	17	14	46
203	8	6	6	5	10	35	14	21	18	53
204	8	10	10	9	15	52	15	18	16	49
205	8	11	11	8	17	55	12	12	12	36
206	7	12	12	8	16	55	14	16	14	44
207	10	11	11	9	16	57	18	17	17	52
208	10	10	10	8	13	51	18	12	11	41
209	9	8	8	8	14	47	18	14	15	47
210	8	10	10	8	17	53	11	14	13	38
211	10	12	12	9	16	59	18	11	12	41
212	10	6	6	8	15	45	14	14	13	41
213	10	7	7	9	15	48	13	13	14	40
214	9	8	8	8	12	45	12	16	16	44
215	10	6	6	8	14	44	15	12	12	39
216	7	9	9	8	14	47	16	15	14	45
217	7	8	8	7	12	42	14	13	13	40
218	7	11	11	9	14	52	12	14	14	40

219	8	7	7	8	15	45	12	12	10	34
220	10	8	8	8	16	50	13	13	13	39
221	8	7	7	8	13	43	17	14	13	44
222	9	7	7	8	12	43	16	13	13	42
223	7	6	6	6	10	35	16	13	14	43
224	11	7	7	8	13	46	16	13	12	41
225	9	8	8	8	15	48	14	13	13	40
226	9	7	7	8	15	46	12	13	13	38
227	9	8	8	8	16	49	13	18	16	47
228	10	8	8	6	12	44	11	11	9	31
229	10	8	8	8	14	48	12	13	12	37
230	9	7	7	8	14	45	14	19	14	47
231	9	12	12	8	15	56	13	13	12	38
232	8	6	6	5	11	36	17	20	16	53
233	8	7	7	6	12	40	14	12	11	37
234	9	11	11	6	14	51	13	14	12	39
235	11	8	8	8	14	49	14	15	13	42
236	9	10	10	9	17	55	18	18	15	51
237	8	7	7	8	14	44	18	17	15	50
238	10	8	8	6	11	43	19	18	16	53
239	9	8	8	8	14	47	19	19	16	54
240	9	11	11	8	17	56	17	18	17	52
241	7	11	11	8	17	54	17	16	14	47
242	9	11	11	9	14	54	17	18	13	48
243	9	11	11	8	17	56	16	15	12	43
244	7	10	10	9	16	52	16	20	18	54
245	9	7	7	8	14	45	19	20	18	57
246	10	8	8	8	15	49	19	18	16	53
247	11	7	7	8	15	48	18	17	14	49



